ALLAN PEASE

KŪNO KALBA

Kaip pagal gestus skaityti kitų žmonių mintis

KŪNO KALBA

Kaip pagal gestus „skaityti" kitų žmonių mintis

Allan Pease



DAJALITA
Kaunas

UDK 159.92
Pe02

Versta iš:
Pease, Allan
BODY LANGUAGE
Pease Training International
ISBN 0 9593658 0 X

ISBN 9955-576-15-4

Turinys

Padėkos

Norėčiau padėkoti visiems žmonėms, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai prisidėjo prie šios knygos. Tai Noel Bishop, Raoul Boiele, Ty Boyd, Sue Brannigan, Matthew Braund, Doug Constable, John Cooke, Sharon Cooper, Chris Corck, Brett Davies, Dr. Andre Davril, George Deveraux, Rob Edmonds, Iven Frangi, Rex Gamble, Dave Goodwin, Jan Goodwin, Paul Gresham, Gerry Hatton, John Hepworth, Bob Heussler, Gay Huber, Professor Phillip Hunsaker, Dianne Joss, Jacqueline Kent, Ian McKillop, Delia Mills, Desmond Morris, Virginia Moss, Wayne Mugridge, John Nevin, Peter Opie, Diana O'Sullivan, Richard Otton, Ray Pease, David Plenderleith, David Rose, Richard Salisbury, Kim Sheumack, Jan Smith, Tom Stratton, Ron Tacchi, Steve Tokoly, Keith Weber, Alan White, Rob Winch ir Australijos jaunųjų komersantų klubo nariai.

Įžanga

Kai 1971 metais viename seminare pirmą kartą išgirdau apie vadinamąją „kūno kalbą", ši sritis mane labai sudomino, ir nusprendžiau į ją pasigilinti. Kalbėtojas tąsyk pasakojo apie Luisvilio universiteto profesoriaus Rėjaus Birdwhistel'io atliekamus tyrimus, kurių metu buvo nustatyta, kad didžiausią informacijos kiekį žmogus žmogui perduoda kaip tik gestais, pozomis ir tarpusavio padėties bei atstumų manipuliacijomis. Tuo metu aš jau keletą metų dirbau prekybos agentu ir buvau išklausęs daug ilgų ir intensyvių kursų, kuriuose buvo mokoma įvairių prekybos ir žmonių įtikinėjimo metodikų. Tačiau nė viename iš šių kursų nebuvo net užsimenama apie neverbalinius tiesioginio bendravimo aspektus.

Kai ėmiau gilintis į šią sritį, paaiškėjo, kad literatūros apie „kūno kalbą" asortimentas gana skurdus. Nors bibliotekose ir universitetuose buvo galima surasti šią sritį gvildenančių tyrimų ataskaitų, dauguma informacijos buvo pateikta perdėm moksliškai, kaip objektyvios tyrimų medžiagos ir teorinių prielaidų rinkiniai. Jų autoriai dažniausiai turėjo mažai arba neturėjo jokios darbo su žmonėmis patirties. Tai nereiškia, kad jų darbai yra bereikšmiai; paprasčiausiai dauguma iš jų yra pernelyg „techniški", kad galėtų turėti praktinės naudos neprofesionalams, tokiems, kaip aš.

Šioje knygoje panaudojau daugelio šių žymių biheiviorizmo specialistų studijų medžiagą, tačiau į apžvalgą taip pat įtraukiau panašius tyrimus, atliktus kitų profesijų žmonių — sociologų, antropologų, zoologų, edukologų, psichiatrų, šeimos psichologų, profesionalių derybininkų ir prekybos specialistų. Kny-

goje rasite ir daug atsakymų į klausimus „kaip". Šių atsakymų šaltinis — gausybė nuotraukų ir videojuostų, nufilmuotų tiek mano paties, tiek kitų tyrinėtojų, o taip pat mano asmeninė patirtis bendraujant su tūkstančiais žmonių, su kuriais kalbėjausi, iš kurių ėmiau interviu, kuriuos verbavau į darbą, kuriems vadovavau ir vedžiau praktinius užsiėmimus bei kuriems siūliau savo prekes.

Ši knyga jokiu būdu neaprėbia visos „kūno kalbos" tematikos. Nerasite joje jokių magiškų formulių, kurias siūlo kai kurios knygynų lentynose gulinčios knygos. Jos tikslas — supažindinti skaitytoją su jo paties neverbalinėmis užuominomis bei signalais ir pademonstruoti, kaip žmonės neverbaline kalba bendrauja tarpusavyje ir kokios gali būti to bendravimo išdavos.

Kiekvienas kūno kalbos ir gestikuliacijos elementas knygoje nagrinėjamas ir atskirai, ir kitų kontekste, nes tikrovėje retas kuris gestas atliekamas atsietai nuo kitų, vienas pats savaime. Sykiu stengiausi vengti pernelyg didelio supaprastinimo, nes neverbalinis bendravimas yra sudėtingas procesas, apimantis daug komponentų — žmogaus emocijas, žodžius, balso toną, kūno judesius ir t.t.

Visuomet atsiras tokių, kurie pasibaisėję griebsis už galvos ir tvirtins, kad kūno kalbos tyrinėjimai yra pastangos surasti dar vieną būdą, kuriuo mokslo informacija gali būti panaudojama kitiems žmonėms eksploatuoti ar užvaldyti, „skaitant" jų paslaptis ar dešifruojant mintis. Tačiau šia knyga aš siekiu kur kas paprastesnių tikslų ir tenoriu suteikti skaitytojui galimybę kuo teisingiau ir visapusiškiau įvertinti savo santykius su jį supančiais žmonėmis, kuo geriau suprasti jų, o taip pat ir savo, būsenas bei nuotaikas. Šio reiškinio mechanizmo supratimas palengvina gyvenimą šalia jo ir su juo, tuo tarpu jo nesupratimas arba ignoravimas sėja tarpusavio baimę, prietarus, skatina pernelyg kritiškai žiūrėti į kitus. Paukščių stebėtojas stebi paukščius ne todėl, kad tikisi nutykojęs juos nušauti ir pasistatyti jų iškamšas savo kambaryje, o dėl to, kad jų ir jų elgsenos stebėjimas bei pažinimas jam teikia džiaugsmą ir malonumą. Lygiai taip pat ir kitų žmonių neverbalinio bendravimo stebėjimas bei jo technikos įvaldymas maloniu ir naudingu procesu paverčia mūsų bendravimą su žmonėmis.

Ruošdamas šią knygą, potencialiais jos skaitytojais iš pradžių laikiau prekybos agentus, prekybos menedžerius ir vadovus. Tačiau per dešimt metų, kuriuos užėmė tyrimai, stebėjimai ir medžiagos apdorojimas, aš ją išplėčiau taip, kad ji būtų naudinga bet kuriam žmogui, nepriklausomai nuo savo profesinės, socialinės ar šeimyninės padėties. Tikiuosi, ši knyga pagilins ir išplės skaitytojų supratimą apie bene patį sudėtingiausią gyvenimo reiškinį — tiesioginį žmogaus bendravimą su kitu žmogumi.

ALLAN PEASE

1 skyrius

Bendroji informacija

Dvidešimtojo amžiaus pabaigoje susiformavo nauja socialinių mokslų sritis, kurios tyrinėtojai gali būti vadinami „neverbalistais". Lygiai kaip ornitologas mėgaujasi stebėdamas paukščius ir jų elgesį, taip ir neverbalistas „gardžiuojasi" žmonių vienas kitam siunčiamais neverbaliniais signalais. Jis stebi žmones viešųjų ceremonijų ir renginių metu, besilepinančius paplūdimyje, dalyvaujančius televizijos laidose, bendraujančius darbo metu — visur, kur žmonės susitinka vieni su kitais. Neverbalistas yra žmonių elgsenos tyrinėtojas, besistengiantis perprasti žmonių tarpusavio bendravimo dėsningumus ir savųjų pastebėjimų pagalba giliau pažvelgti į save bei pamėginti patobulinti savo santykius su aplinkiniais.

Neįtikėtina, tačiau faktas, kad per milijoną ar daugiau žmogaus evoliucijos metų neverbaliniai žmonių bendravimo aspektai šiek tiek detaliau imti tyrinėti tik septintajame praėjusio amžiaus dešmtmetyje. Apie neverbalinio bendravimo egzistavimą visuomenė sužinojo tik tuomet, kai 1970 metais Julius Fast'as išleido knygelę apie „kūno kalbą", kurioje buvo apibendrinti iki tol biheivioristų atlikti neverbalinio bendravimo tyrimai. Tačiau netgi šiandien dauguma žmonių apie „kūno kalbą" nieko nežino, jau nekalbant apie jos vaidmenį ir reikšmę mūsų gyvenime.

Neverbalinio bendravimo įgūdžių ugdymo pradininkai buvo Čarlis Čaplinas ir daugelis kitų žymių begarsių filmų aktorių.

Anuometiniuose begarsiuose filmuose neverbalinis bendravimas buvo vienintelė bendravimo forma, suprantama tų filmų žiūrovams. Pagrindinis aktoriaus meistriškumo kriterijus — kiek sėkmingai jam pavyksta gestais bei kitais kūno kalbos elementais perteikti žiūrovams savo bendravimo su partneriais turinį. Kai ėmė populiarėti įgarsinti filmai ir neverbalinio bendravimo įgūdžiai liovėsi buvę išskirtiniu aktoriaus meistriškumo kriterijumi, daugelio begarsių filmų aktorių populiarumas išblėso, o žiūrovų širdis užvaldė žodinio bendravimo meistrai.

Kalbant apie mokslinio „kūno kalbos" tyrimo ištakas, bene įtakingiausias darbas šioje srityje iki dvidešimtojo amžiaus buvo Čarlzo Darvino *The Expression of the Emotions in Man and Animals* („Žmogaus ir gyvūnų emocijų raiška"), išleistas 1872 metais. Šis kūrinys buvo šiuolaikinių veido išraiškų ir kūno kalbos tyrimų užuomazga, o daug Darvino idėjų ir pastebėjimų buvo patvirtinti šiuolaikinių įvairių šalių mokslininkų tyrimais. Mokslininkai užfiksavo ir aprašė beveik milijoną neverbalinių ženklų ir signalų. Albertas Mehrabian'as nustatė, kad bendravimo metu žodžiais (tekstu) perduodama vos apie 7% informacijos, tuo tarpu vokalas (balso tonas, moduliacija, papildomi garsai) perduoda 38%, o neverbaliniai signalai — net 55% informacijos. Profesorius Birdwhistel'is, analizuodamas neverbalinių signalų dalį žmonių tarpusavio bendravime, taip pat gavo panašius rezultatus. Jo atlikti tyrimai parodė, kad žmogus kalba vidutiniškai apie dešimt–dvylika minučių per parą, o vidutinė sakinio trukmė teužima vos dvi su puse sekundės. Kaip ir Mehrabianas, jis nustatė, kad verbalinė tiesioginio bendravimo dalis yra mažesnė nei 35%, o virš 65% informacijos perteikiama neverbaliniu būdu.

Dauguma tyrinėtojų beveik sutaria, kad verbalinis „kanalas" visų pirma naudojamas aktualios informacijos perteikimui, tuo tarpu neverbaliniais kanalais išreiškiamos įvairios tarpusavio santykių peripetijos ir tik retkarčiais jie gali „pavaduoti" verbalinius pranešimus. Pavyzdžiui, moteris, pažiūrėjusi į vyrą „žudančiu žvilgsniu", nė nepravėrusi burnos perduoda jam labai aiškų pranešimą.

Nepriklausomai nuo kultūrinės terpės, žodžiai ir judesiai yra be galo tampriai susiję tarpusavyje. Birdwhistel'is teigia, jog ge-

rai išsitreniravęs žmogus, klausydamas kito žmogaus kalbos, pagal jo balsą galėtų pasakyti, kokius judesius jis tą ar kitą akimirką atlieka. Panašiai, stebėdamas kalbančio žmogaus gestikuliaciją, Birdwhistel'is išmoko atspėti, apie ką jis tuo metu kalba.

Daugeliui žmonių sunku susitaikyti su mintimi, kad biologiškai, šiaip ar taip sakytume, žmogus visgi yra gyvūnas. *Homo sapiens* yra primatų rūšis, beplaukė beždžionė, kuri išmoko vaikščioti ant dviejų kojų ir turi išlavėjusias, protingas smegenis. Kaip ir kitoms rūšims, mums galioja biologijos dėsniai, kurie kontroliuoja mūsų veiksmus, reakcijas, kūno kalbą ir gestikuliaciją. Keistas ir stebėtinas dalykas yra tai, kad žmonės retai suvokia savo pozą, judesius ir gestus kaip pilnavertį informacijos šaltinį, kurio turinys gali būti visiškai priešingas tai informacijai, kurią pasakoja lūpos.

Įžvalgumas, intuicija ir nuojauta

Vadindami kokį nors žmogų „įžvalgiu" ar „intuityviu", mes faktiškai pasakome, kad tas žmogus sugeba skaityti neverbalinius kitų žmonių signalus ir juos lyginti su jų verbaliniais pranešimais. Kitais žodžiais tariant, kai „nuojauta" ar „vidinis balsas" mums kužda, kad pašnekovas mums meluoja, mes faktiškai pastebime tai, jog to žmogaus žodžiai ir jo neverbaliniai signalai vieni kitiems prieštarauja. Šį reiškinį pažįsta lektoriai ir jį vadina „auditorijos pajautimu". Pavyzdžiui, jei auditorijoje susirinkę klausytojai sėdi savo krėsluose nuleidę galvas ir ant krūtinės sukryžiavę rankas, „pagavus" lektorius bematant susigaudys, kad jo mintys nepasiekia klausytojų sąmonės ir supras, kad, norint užvaldyti auditorijos dėmesį, būtina pakeisti kalbėsenos manierą. O neįžvalgus ar nepatyręs kalbėtojas ir toliau kalbės „pro šalį", nekreipdamas dėmesio į klausytojų abejingumą.

Moterys dažniausiai yra įžvalgesnės nei vyrai, ir šis faktas pagimdė tokią sąvoką kaip „moteriškoji intuicija". Moterys turi įgimtą sugebėjimą „pagauti" ir dešifruoti neverbalinius signalus bei pastebėti smulkiausias detales. Būtent todėl retam vyrui pavyks pameluoti savo žmonai ir „sausam" išsisukti iš situacijos,

kai tuo tarpu dauguma moterų sėkmingai „pučia miglą" nieko neįtariantiems vyrams į akis. Ši moteriškoji intuicija ypač sustiprėja tuo metu, kai moteris turi mažų vaikų. Per pirmuosius keletą vaiko gyvenimo metų, bendraudama su vaiku, motina labiausiai kliaujasi būtent neverbaliniu bendravimo kanalu. Manoma, kad tai ir yra priežastis, kodėl moterys dažniausiai būna geresnės derybininkės nei vyrai.

Įgimti, genetiniai, išmokti ir kultūriniai signalai

Buvo atlikta daug tyrimų ir vyko daug diskusijų, skirtų išsiaiškinti, ar neverbaliniai signalai yra įgimti, ar išmokti, ar perduodami kaip genetinė informacija, ar įsisavinami dar kokiu nors būdu. Duomenys buvo renkami tiriant elgseną aklų ir/arba kurčių žmonių, kurie neverbalinių signalų negalėjo išmokti iš aplinkinių ar kitais vizualiniais kanalais. Taip pat buvo analizuojamos įvairioms pasaulio kultūroms būdingos gestikuliacijos subtilybės ir skirtumai bei tyrinėjama mūsų artimiausių antropologinių giminaičių — žmogbeždžionių ir beždžionių — elgsena.

Šio tyrimo išvados byloja, kad įvairūs gestai priskirtini skirtingoms kategorijoms. Pavyzdžiui, dauguma primatų naujagimių turi įgimtą sugebėjimą čiulpti — tai rodo, kad šis sugebėjimas yra arba įgimtas, arba genetinis. Vokiečių mokslininkas Eibl–Eibesfeldt'as nustatė, kad akli ir kurti gimę naujagimiai po kurio laiko išmoksta šypsotis lygiai kaip ir regintieji. Taigi, pasirodo, ir šis gestas nėra išmokstamas ar nukopijuojamas, o įgimtas. Ekman'o, Friesen'o ir Sorenson'o tyrimai paremia Darvino įsitikinimą, kad dauguma gestikuliacijos elementų yra įgimti. Šie mokslininkai studijavo penkių iš esmės skirtingų kultūrų atstovų veido išraiškas. Jie atrado, kad kiekvienoje kultūroje atitinkamos emocijos išreiškiamos tomis pačiomis veido išraiškomis. Mokslininkai priėjo išvados, kad emocijas išreiškianti veido mimika taip pat yra įgimta.

Kai suneriate rankas sau ant krūtinės, ar viršuje būna kairė, ar dešinė? Dauguma žmonių, nepabandę sunerti rankų, į šį klau-

simą atsakyti negali. Beveik visuomet vienas iš šių dviejų rankų sunėrimo variantų atrodo komfortiškas, o kitas — absoliučiai nepatogus ir netgi nemalonus. Tai liudija, kad rankų sunėrimo būdas taip pat gali būti genetiškai užprogramuotas ir jo pakeisti negalima.

Dėl kai kurių gestų vis dar diskutuojama, ar jie yra išsiugdomas kultūrinės terpės padarinys, ar taip pat yra genetiškai užprogramuoti. Pavyzdžiui, dauguma vyrų rengdamiesi į apsiausto rankovę pirmiausia kiša dešiniąją ranką. Kai vyriškis žmonių kamšatyje prasilenkia su moterimi, jis dažniausiai pasisuka į ją, o moteris dažniausiai nusisuka į šalį nuo vyro. Ar tai yra įgimta instinktyvi moteriškosios lyties individų reakcija, siekiant apsaugoti savo krūtis, ar moterys išmoksta šio manevro, pasąmoningai stebėdamos kitų moterų elgseną?

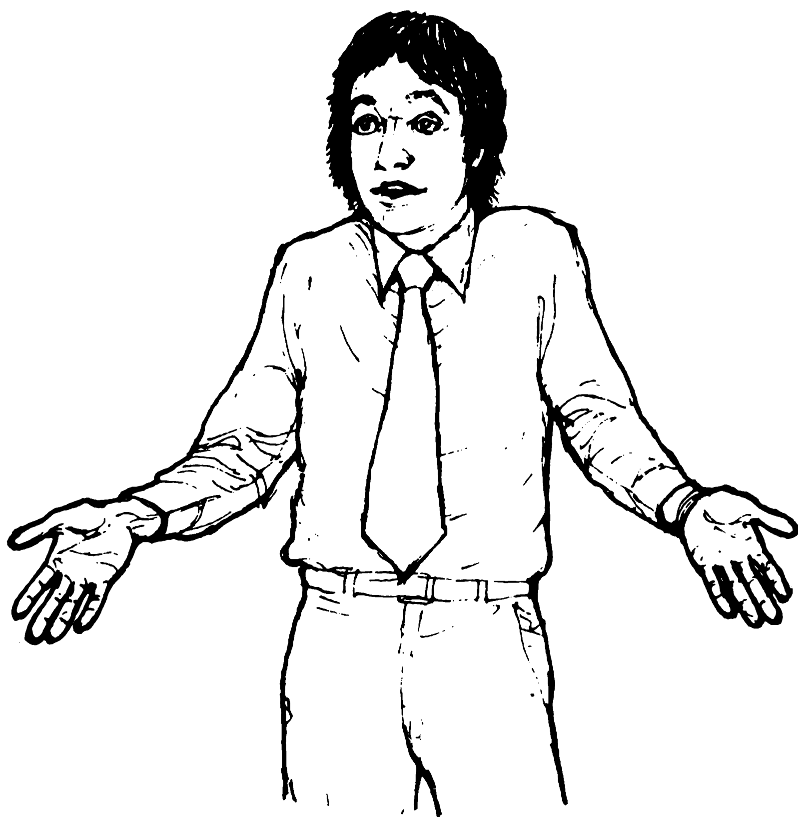
Vis dėlto didelę savo neverbalinės elgsenos elementų dalį mes išmokstame, o judesių ir gestų prasmę nulemia kultūrinė aplinka. Tad dabar ir panagrinėkime šiuos kūno kalbos aspektus.

Kai kurie pagrindiniai gestai ir jų kilmė

Dauguma pagrindinių bendravimo gestų visame pasaulyje yra tokie patys. Kai žmogus yra laimingas, jis juokiasi. Kai jis piktas ar liūdnas, jo antakiai ar kakta būna suraukti. Galvos linktelėjimas beveik visame pasaulyje reiškia patvirtinimą arba „taip". Šis gestas yra savotiška nusižeminimo forma ir yra tikriausiai įgimtas, nes jį naudoja ir kurtieji bei aklieji. Galvos purtymas į šalis taip pat beveik visur reiškia neigiamą atsakymą arba „ne". Šis gestas, galimas daiktas, yra išmokstamas kūdikystėje. Kai kūdikis jau sočiai atsigėręs pieno, vengdamas motinos krūties, paprastai sukioja galvą į šalis. Kai šiek tiek paaugęs vaikas yra pavalgęs, jis, sukiodamas galvą į šalis, vengia tėvų uoliai kišamo šaukštelio. Tokiu būdu galvos sukiojimą į šalis jis greitai įpranta sieti su nesutikimu ar pasipriešinimu. Kai kurių gestų kilmę nesunku atsekti tolimoje evoliucinėje praeityje. Gyvūnų pasaulyje dantų rodymas reiškia agresiją. Tačiau juk ir šiuolaikinis žmogus, pykčio apimtas, kartais naudoja šį gestą, kuris,

žinoma, nereiškia, kad žmogus čia pat paleis į darbą dantis. Beje, įdomu tai, kad ir šypsena (tai juk taip pat savotiškas dantų demonstravimas) kadaise buvo agresyvumą išreiškiantis gestas, tuo tarpu dabar šis gestas siejamas su malonumu ir pasitenkinimu.

Geras universalaus gesto pavyzdys yra gūžtelėjimas pečiais. Šis gestas naudojamas siekiant parodyti, kad žmogus nežino ar



1 pav. *Gūžtelėjimo pečiais gestas*

nesupranta, apie ką kalba jo pašnekovas. Tai kompleksinis gestas, susidedantis iš trijų elementų: į priekį atsukti delnai, aukštyn pakelti pečiai ir pakelti antakiai.

Beje, lygiai kaip ir žodžiai, taip ir kai kurie neverbaliniai signalai įvairiose kultūrose gali turėti skirtingą išraišką. Jei vienoje kultūros terpėje tas ar kitas gestas yra įprastas ir visiems suprantamas, tai kitoje kultūros aplinkoje jis gali būti visiškai beprasmis arba netgi turėti priešingą reikšmę. Įvairių kultūrų kontekste panagrinėkime tris įprastus rankų gestus — iš nykščio ir rodomojo piršto sudarytą žiedą arba „O", aukštyn pakeltą nykštį ir „V" ženklą.



2 pav. *„Viskas OK"*

Žiedas arba „OK" ženklas

Šis gestas tapo populiarus Amerikoje devynioliktojo amžiaus pradžioje. Jį išpopuliarino laikraščiai, kurie tuo metu jau buvo „pagavę" kvailą madą trumpinti įprastas frazes, vietoje jų naudodami tik pirmąsias žodžių raides. Yra daug įvairių nuomonių, ką reiškia „OK" simbolio raidės. Kai kurie mano, kad jis reiškia iškraipytą „all correct" (viskas teisingai), kiti gi teigia, jog tai žodžio „knock–out" (nokautas), t. y. K.O., inversija. Dar viena populiari teorija byloja, jog OK esąs „Old Kinderhook" gyvenvietės trumpinys. Šioje gyvenvietėje gimė vienas devynioliktojo amžiaus Amerikos prezidentų, kuris šiuos inicialus naudojo kaip šūkį pilietinio karo metu. Kuri teorija yra teisinga, galimas daiktas, mes taip niekuomet ir nesužinosime, tačiau visgi panašu, jog žiedas iš nykščio ir rodomojo piršto reiškia raidę „O" iš „OK" simbolio. „OK" reikšmė yra analogiška visose anglakalbėse šalyse. Tačiau nors šis ženklas sparčiai plinta Europoje ir Azijoje, kai kuriose vietose jis turi kitą kilmę ir kitą prasmę. Pavyzdžiui, Prancūzijoje reiškia „nulį" arba „nieką", Japonijoje — „pinigus", o kai kuriose Viduržemio jūros šalyse — angą ir neretai naudojamas kaip homoseksualumą išreiškiantis simbolis.

Keliaujant po pasaulį, saugiausia laikytis taisyklės „Būdamas Romoje, elkis taip, kaip elgiasi romėnai". Tai padės išvengti nemalonių situacijų.

Iškelto nykščio simbolis

Jungtinėse Valstijose, Britanijoje, Australijoje ir Naujojoje Zelandijoje iškelto nykščio simbolis turi tris reikšmes. Jį dažnai naudoja keliautojai autostopu, kurie taip stabdo pakeleivingas mašinas. Taip pat jis atitinka „OK" signalo reikšmę, o jei nykštys staigiu judesiu kilstelėjamas į viršų, šis gestas reiškia užgauliią repliką, atitinkančią pakelto į viršų didžiojo piršto reikšmę. Kai kuriose šalyse, kaip antai, Graikijoje, jo pagrindinė reikšmė yra „eik velniop" arba „įsikišk sau į užpakalį". Galima suprasti, ko gali tikėtis amerikietis keliautojas autostopu, pamėginęs panaudoti tokį gestą Graikijoje! Italai, skaičiuodami iki penkių, šiuo



3 pav. *„Viskas puiku"*

gestu išreiškia „vieną", o rodomuoju pirštu — „du". Tuo tarpu dauguma amerikiečių ir anglų „vieną" išreiškia rodomuoju pirštu, o „du" — didžiuoju. Nykštys atlenkiamas paskiausiai ir, žinia, reiškia „penkis".

Derinamas su kitais gestais, pakeltas nykštys taip pat gali būti naudojamas valdžiai ir pranašumui pabrėžti arba rodo žmogus mėginimą kitą žmogų pajungti savo įtakai. Kitame skyriuje nykščio naudojimą įvairiomis aplinkybėmis panagrinėsime detaliau.

„V" ženklas

Šis ženklas yra populiarus Didžiojoje Britanijoje ir Australijoje bei turi užgaulią „pakelto didžiojo piršto" potekstę. Vinstonas Čerčilis išpopuliarino „V" ženklą kaip pergalės Antrajame pasauliniame kare simbolį. Tačiau jo išpopuliarintasis „V" ženklo

variantas buvo nukreiptu į priekį delnu, tuo tarpu „V" ženklas nukreiptu į save delnu reiškia nešvankią ir užgaulią repliką. Daugelyje Europos dalių šis ženklas iki Antrojo pasaulinio karo buvo apskritai nežinomas kaip simbolis arba reiškė paprasčiausiai skaičių „du", todėl europiečiai nežino plaštakos pasukimo krypties subtilybių, ir abi šio ženklo versijos jiems reiškia tą pačią „pergalę". Tad anglas, siunčiantis tūlą europietį po velnių, pastarajam gali sukelti nuostabą, kokia pergalė turima omenyje.

Šie pavyzdžiai rodo, kad kultūrinių skirtumų nulemti simbolių interpretacijos neatitikimai gali turėti nepageidaujamų rezultatų ir kad, prieš darant išvadas apie to ar kito žmogaus kūno kalbos ar gestikuliacijos potekstę, visuomet reikia nepamiršti įvertinti jo kultūrinį paveldą. Tad ten, kur nėra papildomų komentarų, šios knygos medžiagą galima traktuoti „kultūriškai specifine", t.y. atitinkančią kultūros tradicijas suaugusio baltaodžio viduriniosios klasės individo, augusio Šiaurės Amerikoje, Didžiojoje Britanijoje, Australijoje ir kitose pasaulio dalyse, kur dominuoja anglų kalba.

Gestų grupės

Viena didžiausių klaidų, kurias gali padaryti „kūno kalbos naujokas", tai įvertinti kurį nors vieną gestą atsietai nuo kitų gestų bei neatsižvelgiant į aplinkybes. Pavyzdžiui, galvos kasymas, priklausomai nuo jį „lydinčių" gestų, gali reikšti pačius įvairiausius dalykus — galvos pleiskanojimą, utėles, prakaitavimą, pasimetimą, užmaršumą, melavimą. Tad, norint teisingai suprasti gesto prasmę, reikia išmokti matyti ne jį vieną, o visą „gestų grupę".

Kaip ir bet kuri kita kalba, kūno kalba susideda iš žodžių, sakinių ir skyrybos ženklų. Kiekvienas gestas yra tarytum atskiras žodis, o žodis, kaip žinoma, gali turėti keletą skirtingų reikšmių. Tik būdamas sakinyje savo vietoje drauge su kitais, žodis įgyja tikrąją savo prasmę. Taip pat ir gestai visuomet išsakomi „sakiniais" ir *visuomet* byloja tiesą apie žmogus emocijas ar nusiteikimą. „Įžvalgus" žmogus yra toks, kuris nuolatos skaito pašnekovo neverbalinius „sakinius" ir juos lygina su jo verbaliniais sakiniais.

4–me pav. pavaizduota tipiška kritišką nusiteikimą atspindinti gestų grupė. Pagrindinis gestas yra veidą liečianti ranka, kai rodomasis pirštas nukreiptas link smilkinio, didysis pirštas dengia burną, o nykštys remia smakrą. Papildomi gestai, rodantys, kad šis klausytojas yra kritiškai nusiteikęs kalbėtojo atžvilgiu, yra gestas „koja ant kojos" bei ranka, padėta skersai kūno (gynybinė pozicija). Jo galva ir smakras palenkti žemyn (priešiškumas). Šis neverbalinis „sakinys" skambėtų maždaug taip: „Man nepatinka tai, ką tu kalbi, ir aš su tuo kategoriškai nesutinku".

Sutapimas

Tarkime, jūs, skaitydami paskaitą, iš tribūnos pasiteiraujate 4–me paveikslėlyje pavaizduoto klausytojo nuomonės apie tai, ką kalbėjote. Jei jis išreiškia savo nepritarimą jūsų mintims, vadinasi, jo neverbaliniai signalai sutampa su verbaliniais. Tačiau jei jis išreikštų savo susižavėjimą tuo, ką kalbėjote, būtų akivaizdu, kad jis kalba netiesą, nes tokiu atveju jo žodžių ir gestų kalbos turinys prieštarautų vienas kitam. Tyrimai rodo, kad neverbaliniai signalai daro apie penkis kartus didesnį poveikį nei verbaliniai, o tuo atveju, kai jie prieštarauja vieni kitiems, žmonės linkę kliautis būtent neverbaliniu informacijos kanalu, ignoruodami gaunamą verbalinę informaciją.

Neretai galima pamatyti vaizdą, kaip politikas stovi tribūnoje, rankas sukryžiavęs ant krūtinės (gynybinė pozicija), smakrą nuleidęs žemyn (kritiškas ar priešiškas nusiteikimas) ir kalba apie tai, koks jis imlus ir atviras naujoms jaunųjų politikų idėjoms. Arba jis gali mėginti įtikinti auditoriją apie savo šiltą ir žmogišką požiūrį, kartkartėmis ranka nervingai sukirsdamas per pultą. Zigmundas Froidas kartą turėjo pacientę, kuri žodžiais reiškė pasitenkinimą savo šeimyniniais santykiais, tačiau tuo pat metu nesąmoningai maustė vestuvinį žiedą ant piršto. Froidas žinojo šio pasąmoningo gesto reikšmę ir nenustebo, kai po kurio laiko paaiškėjo sudėtingos tos pacientės šeimyninės problemos.

Tad, norint teisingai interpretuoti kūno kalbą, būtina stebėti ne tik gestų grupes, bet ir jų atitiktį verbalinės informacijos turiniui.



4 pav. *Charakteringa kritišką nusiteikimą atspindinti gestų grupė*

Gestai ir jų kontekstas

Kartu su gestų grupėmis ir kūno bei žodinės kalbos atitikimu būtina įvertinti ir pokalbio kontekstą. Jei, pavyzdžiui, žmogus speiguotą žiemos dieną sėdi autobusų stotyje ant suolelio, kietai sukryžiavęs rankas bei kojas, o smakrą prispaudęs prie krūtinės, taip jis elgiasi tikriausiai ne psichologinės savigynos tikslais, o dėl to, kad jam paprasčiausiai šalta. Tačiau jei tuos pačius gestus naudotų žmogus, sėdintis priešais jus šiltame kambaryje, tuo metu, kai jūs jam bandote įpiršti idėją, produktą ar paslaugą, šią jo gestų grupę galima drąsiai laikyti įrodymu, jog pašnekovui jūsų pasiūlymai anaiptol nėra patrauklūs.

Šioje knygoje visus gestus mėginsime nagrinėti kuo platesniame kontekste, o kur įmanoma, stengsimės juos sieti su gestų grupėmis.

Kiti faktoriai, turintys įtakos neverbalinių signalų interpretacijai

Žmogus, kuriam būdingas vadinamasis „negyvos žuvies" rankos paspaudimas, dažniausiai laikomas esąs silpno charakterio, ir skyrelyje apie rankos paspaudimo techniką mes panagrinėsime šios paplitusios nuomonės priežastis. Tačiau juk gali būti, kad to žmogus sąnarius kamuoja artritas, todėl galima jo silpno rankos paspaudimo priežastis yra paprasčiausias skausmo vengimas. Lygiai taip pat stipriai spausti ir purtyti pašnekovo ranką dažniausiai vengia menininkai, muzikai, chirurgai ir kitų profesijų žmonės, kurių svarbiausias sėkmingo darbo faktorius yra juvelyrinis rankų darbas. O jei partneris nusiteikęs spustelėti kaip reikiant, saugodami savo rankas, tokie žmonės gali naudoti visiško plaštakos atpalaidavimo, arba „negyvos žuvies" techniką.

Ankšti ar blogai tinkantys drabužiai gali neleisti pavartoti norimų gestų, o tai gali išdarkyti kūno kalbą. Tai, žinoma, galioja nedaugeliui atvejų, tačiau svarbu žinoti, kad reikia nepamiršti ir to fakto, jog apribotos žmogaus fizinės galimybės gali turėti nemažą poveikį jo neverbalinei raiškai.

Statusas ir valdžia

Lingvistikos tyrimai parodė, kad egzistuoja tiesioginis ryšys tarp žmogaus statuso, hierarchinės ir socialinės padėties bei jo vartojamo žodyno. Kitais žodžiais tariant, kuo ant aukštesnio socialinės ar hierarchinės piramidės laiptelio žmogus stovi, tuo efektyviau jis sugeba bendrauti verbalinėmis priemonėmis. Neverbalinio bendravimo tyrimai byloja, kad egzistuoja atvirkštinis ryšys tarp to, kaip žmogus įvaldęs žodinio kalbėjimo meną ir jo vartojamos gestikuliacijos, skirtos papildyti perduodamą verbalinę informaciją, kiekio. Tai reiškia, kad žmogaus statusas, valdžios kiekis ir prestižas taipogi yra atvirkščiai susijęs su gestų ar kūno judesių skaičiumi bendravimo metu. Žmogus, esantis socialinės ar hierarchinės piramidės viršūnėje, savo mintis tikriausiai bus pajėgus perteikti pasikliaudamas vien tik savo žodžių ir iškalbos arsenalu, kai tuo tarpu menkiau išsilavinęs ar mažiau pasiekęs žmogus kalbėdamas daugiau pasikliaus ne žodžiais, o gestais.

Dauguma šioje knygoje pateiktų pavyzdžių apibūdina vidutinį statistinį baltaodį viduriniosios klasės pilietį, tačiau jie nebūtinai tinka nuo vidurkio nutolusiems individams. Svarbu atsiminti bendrą taisyklę — kuo aukštesnę padėtį žmogus užima socialinėje–ekonominėje piramidėje, tuo mažiau jis vartoja gestikuliacijos ir kūno judesių.

Kai kurių gestų greitis ir tai, kiek jie yra akivaizdūs aplinkiniams, priklauso ir nuo individo amžiaus. Pavyzdžiui, jei penkerių metų vaikas mėgina apgauti savo tėvus, pasakęs netiesą, jis tučtuojau viena ar abiem rankomis užsidengs sau burną (5 pav.). Šis vaiko gestas visuomet turi būti perspėjimas tėvams, jog vaikas, galimas daiktas, bando juos vynioti apie pirštą. Burnos užsidengimo gestas naudojamas visą gyvenimą; keičiasi tik jo pobūdis ir sparta. Kai meluoja paauglys, jis, kaip ir penkiametis, prideda ranką prie burnos, tačiau jo gestas jau subtilesnis ir ne toks pastebimas — vietoje staigaus griebimosi sau už burnos, neretai atliekamo abiem rankomis, jis tik vos vos pirštais patrina veidą aplink lūpas (6 pav.).

Dar subtilesnis šis burnos uždengimo gestas tampa suaugus. Štai netiesą kalba suaugęs žmogus. Jo smegenys siunčia „instruk-

cijas“ rankoms, kad uždengtų burną ir neleistų iš jos išsprūsti melagingai informacijai. Lygiai taip elgiasi ir penkiametis vaikas bei paauglys, tačiau suaugęs žmogus paskutinę akimirką, lyg suabejojęs, atitraukia plaštaką nuo burnos, ir tas veiksmas panašus į nosies patrynimą pirštu (7 pav.). Šis gestas iš esmės yra ne kas kitas kaip subtili vaikystėje vartoto burnos užsidengimo versija. Šis pavyzdys gerai iliustruoja faktą, kad, individui augant, daugelis jo gestų tampa subtilesni ir ne tokie akivaizdūs, todėl „skaityti“ penkiasdešimtmečio gestus dažniausiai yra žymiai sunkiau nei žymiai jaunesnio pašnekovo.



5 pav. *Vaikas meluoja*





6 pav. *Meluoja paauglė mergina* **7 pav.** *Meluoja suaugęs vyriškis*

Kūno kalbos falsifikavimas

Dažnai pateikiamas klausimas — ar įmanoma sufalsifikuoti savo paties „kūno kalbą"? Atsakymas neigiamas, nes pasiekti visiško žodžių, gestų ir kūno „mikrosignalų" atitikimo praktiškai neįmanoma. Pavyzdžiui, atviri delnai siejami su nuoširdumu, tačiau kai meluojantis žmogus, besistengiantis sufalsifikuoti savo kūno kalbą, šypsosi ir laiko delnus atverstus į viršų, imituodamas, jog kalba teisybę, jį išduoda mikrogestai — susitraukusios akių lėliukės, pakeltas vienas antakis, trūkčiojantis lūpų kamputis ir panašiai. Visi šie signalai prieštarauja atviriems delnams ir „nuoširdžiai" šypsenai. Todėl klausytojas, nepaisant visų kalbančiojo pastangų, nelinkęs tikėti jo žodžiais. Atrodo, žmogaus sąmonė turi savotišką „apsaugos nuo klaidų mechanizmą", kuris registruoja kiekvieną neverbalinio pranešimo prieštaravimą kalbos turiniui. Visgi gyvenime yra keletas situacijų, kai kūno kalba sąmoningai ir maždaug sėkmingai sufabrikuojama siekiant vienokios ar kitokios naudos. Prisiminkime kad ir Mis Amerika

ar Mis Visata rinkimus, kurių metu kiekviena varžybų dalyvė demonstruoja išmoktus kūno kalbos elementus, siekdama sukurti šilumos bei nuoširdumo įspūdį. Nuo to, kaip sėkmingai mergina sugeba „įteigti" šiuos signalus, priklauso teisėjų jai skiriami taškai. Tačiau netgi ekspertas savo kūno kalba tegali manipuliuoti tik trumpą laiką, nes galiausiai kūnas ima skleisti kalbančiojo valiai nepaklūstančius signalus. Tikri kūno kalbos falsifikavimo ekspertai yra dauguma politikų, nes jiems būtina įtikinti balsuotojus, jog tai, ką jis kalba, yra gryniausia ir nediskutuotina tiesa. Politikas, kuris sėkmingai manipuliuoja savo neverbaliniais signalais, laikomas „turinčiu charizmą".

Siekiant užmaskuoti melą, dažniau nei bet kuri kita kūno dalis pasitelkiamas veidas. Melą mes stengiamės paslėpti po „nuoširdžia" šypsena, galvos linkčiojimu, mirkčiojimu. Deja, mūsų nelaimei, išduoda kiti mūsų kūno signalai — dažniausiai akivaizdus veido signalų ir gestikuliacijos neatitikimas. Veido signalų analizė yra ištisas menas. Šioje knygoje jam skirsime mažai dėmesio, o norintiems apie tai pasidomėti išsamiau aš rekomenduočiau Roberto L. Whiteside'o knygą *Face Language* („Veido kalba") ir Leopoldo Bellak'o, M.D. bei Sam'o Sinclair'o Baker'io knygą *Reading Faces* („Veidų skaitymas").

Tad apibendrinant galima pasakyti, kad bent kiek ilgesnį laiką falsifikuoti kūno kalbą yra sunku, tačiau, kaip pamatysime, bendraujant naudinga išmokti ir praktikuoti teigiamus, atvirus gestus bei eliminuoti tuos gestus, kurie yra laikomi negatyvių signalų išraiška. Tai gali padaryti malonesnį jūsų bendravimą su žmonėmis, o jus padaryti patrauklesniu bendravimo partneriu.

Kaip meluoti taip, jog patikėtų

Meluojantis žmogus susiduria su tokia problema: pasąmonė veikia automatiškai ir nepriklausomai nuo mūsų žodžių, todėl melą nuolatos išduoda kūno neverbaliniai pranešimai. Būtent todėl retai meluojančius žmones lengva „pagauti" meluojant, nepaisant, kaip įtikinamai skambėtų jų išvedžiojimai. Nuo tos akimirkos, kai jų žodžiai ima prasilenkti su tiesa, kūnas ima siųsti kal-

bos turiniui prieštaraujančius signalus, kurių visuma leidžia klausytojams pagrįstai įtarti, kad kalbama netiesa. Meluojančio žmogaus pasąmonė išspinduliuoja „nervinę energiją", kuri pasireiškia kaip gestas, prieštaraujantis žmoga0us žodžiams. Kai kurie žmonės, kurių darbas susijęs su potencialiu melu (politikai, advokatai, aktoriai, televizijos pranešėjai ir t.t.), yra labai „išgryninę" savo kūno kalbą, todėl jų melą pastebėti sunku, ir patiklūs žmonės „užkimba" ant jų užmesto „jauko".

Savo gestikuliaciją tokie žmonės ištobulina vienu iš dviejų būdų. Vienas iš jų — jie kryptingai treniruojasi meluodami simuliuoti „teisingą" gestikuliaciją. Tačiau šis metodas veiksmingas tik tuo atveju, kai jiems tenka nuolatos ir ilgą laiką kalbėti daug netiesos. Kitas būdas — apskritai eliminuoti daugumą kūno kalbos elementų, kad klausytojai negalėtų įžvelgti nei kalbėtojo žodžius patvirtinančių, nei juos paneigiančių gestų. Tačiau tai padaryti taip pat yra labai sunku.

Pasitaikius progai pamėginkite atlikti paprastą bandymą. Sąmoningai ką nors pameluokite pažįstamam žmogui ir pamėginkite, stovėdami priešais jį, valios pastangomis nuslopinti visus savo kūno gestus. Netgi jei jums pavyks nuslopinti pagrindinius gestus, vis dar išliks daugybė vadinamųjų mikrogestų, tokių, kaip veido raumenų trūkčiojimas, akių lėliukių susitraukimas ir išsiplėtimas, kaktos prakaitavimas, veido paraudimas, padažnėjęs mirkčiojimas ir kiti, kurie bemat informuos pastabų pašnekovą, kad kalbate netiesą. Tyrimai, atlikti pasitelkiant sulėtinančias vaizdą kameras, rodo, kad šie mikrogestai gali tetrukti sekundės dalį, ir tik profesionalūs interviu ėmėjai, prekybos agentai ir šiaip pastabūs žmonės gali juos pastebėti pokalbio ar derybų metu. Geriausi interviu ėmėjai ir prekybos agentai būna išsiugdę pasąmoninį šių mikrogestų stebėjimo ir fiksavimo refleksą.

Tad akivaizdu, kad vienintelis būdas sėkmingai meluoti ir jaustis saugiam — tai slėpti savo kūną nuo pašnekovo žvilgsnio. Būtent todėl tardymo metu įtariamasis pasodinamas ant kėdės atviroje ir gerai apšviestoje vietoje, kad būtų puikiai matomas visiems apklausos dalyviams. Tokiomis aplinkybėmis yra daug lengviau pastebėti jo kalbamą netiesą. Natūralu, kad meluoti pa-

togu sėdint už stalo, kur didelė dalis kūno paslėpta, iškišus galvą virš mūrinės tvoros ar stovint anapus uždarytų durų. Suprantama, patikimiausias būdas meluoti yra meluoti kalbant telefonu!

Kaip išmokti kūno kalbą

Kasdien paskirkite bent po penkiolika minučių kitų žmonių bei savo pačių gestų stebėjimui ir analizavimui. Tokiam stebėjimui tinka bet kuri žmonių susibūrimų ir bendravimo vieta. Plačiausią žmonių gestikuliacijos spektrą galima išvysti oro uoste, nes ten žmonės gestais atvirai reiškia nekantravimą, pyktį, liūdesį, laimę, ilgesį ir daugelį kitų emocijų. Taip pat tinkamos tokiam stebėjimui vietos yra viešosios ar verslo įstaigos, pobūviai bei vakarėliai. Išmokę kūno kalbą, jūs galite nueiti į vakarėlį ir visą vakarą prasėdėti kampe kaip vazoninė gėlė, su didžiausiu malonumu stebėdami kitų žmonių kūno kalbos ritualus! Gera priemonė mokytis neverbalinio bendravimo subtilybių yra televizorius. Išjunkite garsą ir vien tik iš ekrane matomų žmonių elgesio pamėginkite susigaudyti, apie ką jie kalba. Kas penkias minutes įjunkite garsą ir pasitikrinkite, ar teisingai supratote filmo aktorių ar laidos dalyvių skleidžiamą neverbalinę informaciją. Tikriausiai neprireiks daug laiko, kad ištobulintumėte savo įgūdžius tiek, kad galėtumėte, išjungę garsą, žiūrėti visą laidą ar filmą ir suprasti jo turinį, lygiai taip, kaip tai sugeba kurtieji.

2 skyrius

Teritorijos ir zonos

Tūkstančiai knygų ir straipsnių parašyta apie tai, kaip savo teritorijas saugo ir gina paukščiai, žuvys, žemesnieji žinduoliai ir primatai, tačiau tik pastaraisiais metais sužinota, kad žmonės taip pat turi ir gina savo teritorijas. Suvokus šį reiškinį ir tai, kas slypi už jo, galima ne tik atverti didžiules papildomas savo paties ir kitų žmonių elgsenos interpretavimo galimybes, tačiau ir kur kas tiksliau numatyti potencialią pašnekovo reakciją bendraujant akis į akį. Vienas iš žmogaus asmeninės erdvės poreikių tyrimo pradininkų buvo amerikiečių antropologas Edvardas T. Hall'as. Septintojo praėjusiojo amžiaus dešimtmečio pradžioje jis sukūrė terminą „proksemija" (artimumo mokslas — nuo žodžio „proximity" (artimumas) — angl.). Jo tyrimai iš esmės pakeitė supratimą apie žmonių tarpusavio santykių pagrindus.

Kiekviena šalis — tai teritorija, turinti aiškias ribas, kurios neretai yra saugomos ginkluotų pasieniečių. Kiekvienos šalies teritorija dažniausiai būna suskirstyta į smulkesnius regionus, kaip valstijos, savivaldybės ir panašiai. Šios teritorijos savo ruožtu skaidomos į miestus, rajonus, gatves. Kiekviena gatvė — tai savotiška atskira „respublika", kurią emociškai suponuoja ten gyvenantys žmonės. Kiekvienas žmogus jaučia pasąmoningą prieraišumą ir ištikimybę savo teritorijai, todėl, ją gindamas, neretai yra pasirengęs griebtis barbariškų veiksmų, smurto ir netgi žmogžudystės.

Žmogaus asmeninė teritorija yra ploto ar erdvės dalis, kurią žmogus laiko savo nuosavybe, tarytum ji būtų savotiška jo kūno tąsa. Kiekvienas žmogus turi keletą skirtingo priklausomybės laipsnio savo asmeninių teritorijų, dažniausiai susijusių su jo asmeniniu turtu, kaip antai, namai ir tvora apribotas kiemas, automobilio vidus, miegamasis, asmeninė kėdė, o taip pat, kaip nustatė Dr. Hall'as, ir tam tikra jo kūną supanti oro erdvė.

Šiame skyriuje daugiausia ir kalbėsime būtent apie šią oro erdvę, o taip pat apie tai, kaip žmonės reaguoja į jos ribų pažeidimus.

Asmeninė erdvė

Tam tikrą erdvę aplinkui savo asmenine erdve laiko dauguma gyvūnų. Šios erdvės dydį daugiausia apsprendžia tai, kiek erdvės gyvūnas turėjo augdamas. Liūtas, augęs atokiose Afrikos savanose, savo asmenine erdve gali laikyti teritoriją penkiasdešimties ir daugiau kilometrų spinduliu, priklausomai nuo liūtų populiacijos tankumo toje teritorijoje. Savo teritorijos ribas jis pažymi šlapimu ir išmatomis. Tuo tarpu liūtas, augęs narve drauge su kitais liūtais, savo asmenine erdve tikriausiai laikys vos porą metrų aplinkui save — tai tiesioginė ankštų gyvenimo sąlygų išdava.

Kaip ir kiti gyvūnai, žmogus taip pat turi savo asmeninį „oro burbulą", kurį visur nešiojasi su savimi. Jo dydis priklauso nuo populiacijos tankumo toje vietoje, kur tas žmogus užaugo. Tad asmeninė žmogaus erdvė yra kultūriškai apspręstas dalykas. Kai kurios tautos, kaip, sakysime, japonų, yra pripratusios prie ankštų gyvenimo sąlygų, todėl japonai turi mažą asmeninę erdvę, tuo tarpu kitų kultūrų atstovai mėgsta turėti daugiau vietos aplink save ir linkę išlaikyti didesnį atstumą nuo supančių žmonių. Kad ir kaip būtų, mums visų pirma aktualūs Vakarų kultūrose užaugusių žmonių „teritorinio elgesio" dėsningumai.

Atstumui, kurį žmogus stengiasi išlaikyti kitų atžvilgiu, turi įtakos ir jo statusas. Tačiau tai aptarsime kitame skyriuje.

Zonų dydis

Vidutinį statistinį nedideliame Šiaurės Amerikos, Anglijos ar Australijos miestelyje gyvenantį viduriniosios klasės baltaodį pilietį supantis „oro burbulas" yra daugmaž vienodo dydžio. Šį burbulą galima suskaidyti į keturias zonas.

1.*Intymioji zona* (15–46 cm atstumu nuo kūno)

Iš visų asmeninės erdvės zonų ši yra neabejotinai pati svarbiausia, nes būtent šią zoną žmogus saugo ir gina kaip savo asmeninę nuosavybę. Į šią zoną įleidžiami tik emociškai artimiausi žmonės. Tai mylimieji, tėvai, sutuoktiniai, vaikai, artimi draugai ir giminės. Ši zona dar turi savo sub–zoną, kuri supa kūną 15 cm spinduliu ir kurios pažeidimas toleruojamas tik fizinio kontakto metu. Tai yra artimiausio intymumo zona.

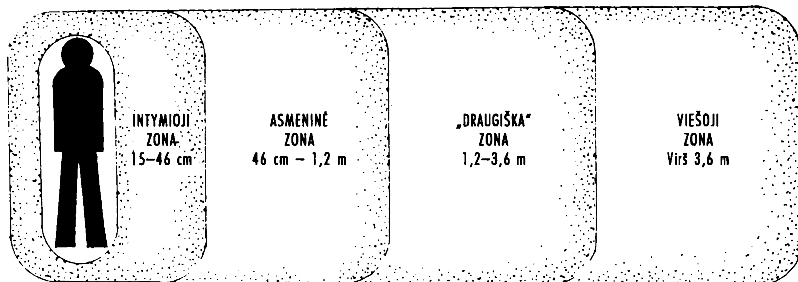
2.*Asmeninė zona* (46–120 cm atstumu nuo kūno)

Tai atstumas, kurį mes vienas nuo kito išlaikome bendraudami kokteilio ar oficialiuose vakarėliuose, viešųjų ceremonijų ir draugiškų pokalbių metu.

3.*„Draugiška" zona* (1,2–3,6 metro atstumu nuo kūno)

Tokį atstumą mes stengiamės išlaikyti bendraudami su nepažįstamais ar menkai pažįstamais žmonėmis, mūsų namus remontuojančiu santechniku ar dažytoju, paštininku, naujai į darbą priimtu kolega.

4.*Viešoji zona* (virš 3,6 metro)



8 pav. *Zonų dydžiai*

Bendraudami su didesne žmonių grupe, dažniausiai pasirenkame atstumą, viršijantį 3,6 metro.

Kaip mes elgiamės skirtingose savo teritorijos zonose

Mūsų intymiąją zoną kiti žmonės dažniausiai pažeidžia dėl vienos iš dviejų priežasčių. Pirmoji iš jų — zonos pažeidėjas yra artimas giminaitis, draugas arba žmogus, siekiantis seksualinio kontakto. Antroji priežastis — įsibrovėlis, nusiteikęs priešiškai ir galįs būti pasirengęs atakuoti. Nepažįstamų žmonių buvimą mūsų asmeninėje ir „draugiškoje" zonoje mes dažniausiai toleruojame, tačiau nepažįstamo žmogaus įsibrovimas į mūsų intymiąją zoną mūsų kūne sukelia fiziologinius pokyčius — padažnėja širdies plakimas, į kraują plūsteli adrenalinas, kraujo priplūsta į smegenis ir raumenis — visa tai yra organizmo fizinis pasiruošimas galimai kovai ar bėgimui.

Tai reiškia, kad netgi draugiškas nepažįstamo žmogaus apkabinimas gali būti sutiktas priešiškai, netgi jei jis ar ji, stengdamasi(s) jūsų neįžeisti, šypsosis ir nerodys savo neigiamų emocijų. Jei norite, kad žmonės jūsų draugijoje jaustųsi maloniai ir komfortiškai, auksinė taisyklė yra paprasta ir aiški: išlaikyk atstumą. Kuo artimesni yra jūsų santykiai su pašnekovu, tuo giliau jis jums leidžia įžengti į savo asmeninę zoną. Pavyzdžiui, naujai į darbą priimtam darbuotojui iš pradžių gali atrodyti, kad kiti kolektyvo nariai į jį žiūri atsainiai, tačiau iš tiesų jie tik išlaiko jį vadinamojoje „draugiškoje zonoje", kol artimiau susipažins. Kuo geriau kolektyvas jį pažįsta, tuo mažėja kitų darbuotojų išlaikomas atstumas, kol galiausiai jam leidžiama įžengti į kitų darbuotojų asmeninę, o kai kada — ir į intymiąją zoną.

Atstumas, kuriuo besibučiuojantys žmonės laiko savo klubus vienas nuo kito, nemažai pasako apie jų tarpusavio santykį. Įsimylėjėliai besibučiuodami visu kūnu būna tampriai prigludę vienas prie kito ir netrukdomi juda vienas kito artimiausio intymumo zonoje. Tačiau klubų tarpusavio padėtis visiškai kitokia tuo atveju, kai bučiuojamasi su nepažįstamu žmogumi ar geriausio

draugo (draugės) sutuoktiniu Naujųjų metų vakarėlyje — abiem atvejais besibučiuojančiųjų klubus skirs mažiausiai 15 centimetrų atstumas.

Viena iš distancijos ir tarpusavio artimumo priklausomybės išimčių yra ta, kad žmonių tarpusavio atstumą kartais veikia jų socialinės padėties skirtumai. Pavyzdžiui, kompanijos direktorius savaitgalį bičiuliškai eina žvejoti drauge su vienu iš savo pavaldinių. Žvejybos metu jie gali būti vienas kito asmeninėje ar netgi intymiojoje zonoje. Tačiau darbo metu direktorius išlaiko savo žvejybos bičiulį „draugišku" atstumu nuo savęs, paisydamas nerašytų visuomeninių santykių taisyklių.

Žmonių būriavimasis koncertuose, kino teatruose, liftuose, traukiniuose ir autobusuose susijęs su neišvengiamu įsiskverbimu į vienas kito intymiąją zoną. Įdomu stebėti žmonių reakciją į šią neišvengiamą aplinkinių invaziją. Egzistuoja „nerašytų taisyklių" rinkinys, kurio, atsidūrę tamprioje žmonių apsuptyje, kaip prisigrūdęs liftas ar autobusas, vakarietiškų kultūrų atstovai preciziškai laikosi. Štai tos taisyklės:

1. Neleistina su niekuo kalbėtis, netgi su artimais pažįstamais.
2. Privalote visą laiką vengti akių kontakto su supančiais žmonėmis.
3. Privalote nuolat išlaikyti „nieko nesakantį žvilgsnį" — veidas turi nerodyti jokių emocijų.
4. Jei turite knygą ar laikraštį, privalote vaizduoti esąs įsigilinęs į jį.
5. Kuo didesnė minia, tuo mažiau kūno judesių yra toleruotina.
6. Jei esate lifte, akimis privalote sekti virš galvos esančiame displėjuje besikeičiančius aukštų numerius.

Apibūdindami žmones, piko valandą prikimštu autobusu vykstančius į darbą, mes neretai vartojame tokius išsireiškimus, kaip „vargšas", „nelaimingas", „nusiminęs". Šios etiketės naudojamos dėl to, kad autobuso keleivių veidai dažniausiai yra blankūs, be jokios išraiškos. Tačiau tai tėra tik stebėtojo „optinė apgaulė". Tai, ką stebėtojas mato kaip minią „vargšų keleivių", faktiškai yra grupė žmonių, skrupulingai besilaikanti nerašytų

taisyklių, galiojančių viešoje vietoje atsidūrus tampriai susigrūdusioje žmonių minioje.

Jei tuo abejojate, kai kitą kartą sėdėsite pilnoje kino teatro salėje, pasistenkite patyrinėti savo pačių elgesį. Atsisėdę savo krėsle ir supami daugybės nepažįstamų žmonių, pamatysite, kaip jūs, lyg programuojami robotai, imate paisyti minėtų nerašytų taisyklių. Kaip imate konkuruoti dėl teritorijos, kovoti su kaimynu dėl krėslo porankio. Tuomet suprasite, kodėl žmonės, kurie mėgsta vieni lankytis kino teatruose, vengia užimti savo vietas iki užgęstant šviesai ir prasidedant kino seansui. Kai esame perpildytame lifte, kino salėje ar autobuse, žmonės aplink mus nustoja buvę žmonėmis — t. y. jie tarytum apskritai nustoja egzistuoti, ir spontanišką jų įsiskverbimą į mūsų intymiąją teritoriją mes staiga liaujamės traktuoti kaip agresijos apraišką.

Įpykusi protestuotojų minia, susitelkusi kovai dėl bendro tikslo, taip pat nereaguoja vienas į kitą kaip individai, kurių asmeninės teritorijos ribos pažeistos. Šiuo atveju galioja visiškai kiti dėsniai. Kuo didesnis darosi minios tankumas, tuo mažiau erdvės turi kiekvienas individas, todėl tolydžio didėja jų įniršis, tačiau jis šiuo atveju nukreipiamas ne prieš vienas kitą, bet prieš bendrą priešą minios išorėje, todėl bet kuriuo metu gali prasidėti grumtynės su policija ir pan. Šį dėsnį policija gerai žino, todėl jos tikslas yra išsklaidyti minią taip, kad protestuotojai pasitrauktų iš vienas kito asmeninės erdvės ir apsiramintų.

Tik pastaraisiais metais už miestų plėtrą atsakingos žinybos ir miestų projektuotojai ėmė kreipti deramą dėmesį į faktą, kad tankiai užstatytos gyvenamosios teritorijos labai suvaržo jose gyvenančių žmonių asmeninę teritoriją. Didelio populiacijos tankio pasekmės tapo akivaizdžios neseniai atlikus tyrimus Džeimso salos elnių populiacijoje. Ši sala yra vandenyne netoli Merilendo valstijos pakrantės. Čia buvo pastebėtas didelis elnių kritimas, nors saloje buvo pakankamai maisto, nebuvo matyti plėšrūnų veiklos nei kokios nors infekcinės ligos požymių. Vėliau atlikti panašūs stebėjimai su žiurkėmis ir triušiais patvirtino tuos pačius dėsningumus. Tolimesni tyrimai parodė, kad elniai minėtoje saloje masiškai krito dėl antinksčių hiperaktyvumo, kurį sukėlė stresas dėl nuolatinio asmeninės teritorijos pažeidinėji-

mo. Antinksčiai vaidina svarbų vaidmenį reguliuodami augimą, reprodukcinę sistemą, o taip pat kūno savigynos lygį. Tad populiacijos pertekliaus sukeltas stresas išprovokavo fiziologinę gyvūnų reakciją, kuri ir buvo jų kritimo priežastis, o ne kiti faktoriai, kaip badas, infekcinės ligos ar agresija iš išorės.

Šių faktų kontekste nesunku suprasti, kodėl tose srityse, kur didžiausias žmonių populiacijos tankis, fiksuojamas ir aukščiausias nusikalstamumo bei smurto lygis.

Teritorinės invazijos technikas naudoja policijos tardytojai, siekdami palaužti kriminalinių nusikaltėlių pasipriešinimą. Jie pasodina apklausiamąjį kambario viduryje ant nesisukiojančios kėdės be porankių ir jį tardo įsiskverbę į jo intymiąją ar netgi artimiausio intymumo zoną, nepasitraukdami iš jos tol, kol negauna atsakymo. Neilgai trukus, ši teritorinė agresija dažniausiai palaužia nusikaltėlio psichologinį atsparumą.

Įstaigų ar padalinių vadovai tą patį principą naudoja siekdami iš savo pavaldinių išgauti slepiamą informaciją. Tuo tarpu prekybos agentui šią taktiką naudoti bendraujant su potencialiais klientais būtų pražūtinga.

Erdvės dalybų ritualai

Norėdami užimti sau priklausančią erdvę nepažįstamų žmonių būryje, sakysime, kėdę teatro salėje, vietą už konferencijos stalo ar kablį rankšluosčiui pasikabinti teniso korte, žmonės tai daro standartiniu būdu. Dažniausiai jie susiranda didžiausią tarpą tarp dviejų užimtų vietų ir pasirenka vietą to tarpo viduryje. Teatre, jei vietos nenurodytos, žmogus pasirinks vietą tarp eilės pakraščio ir pirmosios užimtos kėdės. Teniso korte jis būtinai pasirinks rankšluosčio kablį, tolimiausią nuo visų užimtų kablių — per vidurį tarp dviejų užimtų arba per vidurį nuo krašto ir pirmojo užimto kablio. Šio ritualo tikslas yra neįsiskverbti į kitų žmonių asmeninę erdvę bei jų neužgauti spėjamu jų ignoravimu.

Teatre, jei pasirinksite kėdę, esančią prie pat eilės krašto, pirmasis sėdintis žmogus gali jaustis užgautas, o jei atsisėsite visiškai šalia jo — išgąsdintas. Tad pagrindinis erdvės dalybų ritualo principas yra palaikyti harmoniją ir pusiausvyrą.

Išimtį iš šios taisyklės sudaro vietų pasirinkimas viešuosiuose tualetuose. Tyrimai rodo, kad 90% žmonių renkasi pakraštyje esančias būdeles ir tik tuo atveju, jei abi kraštinės būdelės yra užimtos, ima galioti „pusiaukelės principas".

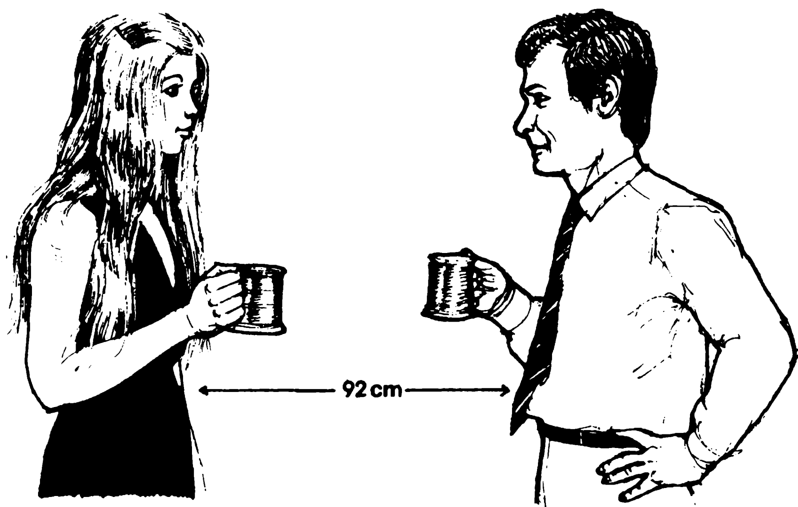
Zonų dydžiai ir kultūros faktoriai

Viena jauna pora, neseniai persikėlusi gyventi iš Danijos į Čikagą, buvo pakviesta dalyvauti jaunųjų komersantų klubo veikloje. Po kelių savaičių klubo moterys ėmė skųstis, kad danas prie jų seksualiai priekabiauja ir kad jo draugijoje jos jaučiasi nejaukiai. Tuo tarpu klubo vyriškiai pastebėjo, kad danė moteris neverbalinėmis užuominomis byloja esanti jiems seksualiai prieinama.

Ši situacija susidarė dėl to, kad daugelyje Europos šalių intymi teritorija tesiekia tik 23–25 centimetrus, o kai kuriose šalyse ji dar mažesnė. Danai jautėsi visiškai komfortabiliai stovėdami vos už 25 centimetrų nuo amerikiečių, net neįtardami, jog gerokai įsiskverbia į 18 colių dydžio amerikiečių „privačias valdas". Be to, danai dažniau nei amerikiečiai naudojo akių kontaktą, kuris tik dar labiau sustiprino nepagrįstus amerikiečių įtarimus jų atžvilgiu.

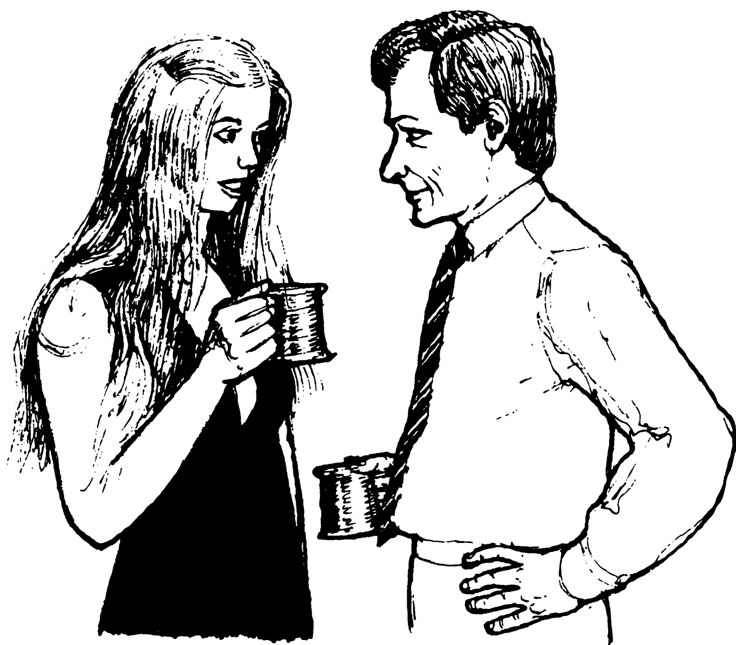
Įsiveržimas į priešingos lyties individo intymiąją teritoriją yra būdas parodyti savo seksualinį susidomėjimą tuo asmeniu. Jei toks žingsnis į kitos lyties asmens intymiąją teritoriją yra nepriimtinas, kitas asmuo atsitrauks per žingsnį atgal, išlaikydamas savo intymiosios zonos „suverenumą". Priešingu atveju jis paliks kur stovėjęs, leisdamas įsibrovėliui likti jo intymiojoje zonoje. Tai, kas danų porai atrodė normalus bendravimas, amerikiečiams matėsi kaip seksualinis priekabiavimas. Tuo tarpu danai susidarė įspūdį, kad amerikiečiai yra šalti ir nedraugiški, nes bendravimo metu jie nuolatos traukdavosi atgal, siekdami išlaikyti tą atstumą, kuriame jautėsi komfortiškai.

Neseniai vykusioje konferencijoje pastebėjau, kad susitikę pokalbiui amerikiečiai atsistodavo apie 90 cm atstumu vienas nuo kito ir šį atstumą išlaikydavo visą pokalbio laiką. Tuo tarpu kai



9 pav. *Daugumai miesto gyventojų priimtinas pokalbio atstumas*

amerikietį užkalbino japonas, jiedu ėmė iš lėto judėti ratu po kambarį, nes amerikiečiui tekdavo nuolatos trauktis nuo japono, kuris savo ruožtu vis slinkdavo artyn prie amerikiečio. Šis procesas demonstravo tiek amerikiečio, tiek japono pastangas vienas kito atžvilgiu užimti kultūriškai determinuotą atstumą. Japonų intymioji zona tesiekia tik 25 centimetrus, todėl japonas, siekdamas sau optimalaus bendravimo atstumo, stengdavosi atsistoti prie pat amerikiečio. Tačiau, taip darydamas, jis nuolatos įžengdavo į amerikiečio intymiąją zoną, priversdamas jį trauktis ir siekti optimalaus bendravimo atstumo. Šis pokalbis buvo nufilmuotas, o videoįrašai, demonstruoti padidinta sparta, sudarė įspūdį, kad abu vyriškiai šoka valsą konferencijų salėje, o japonas yra vedantysis. Visiškai suprantama, kodėl derantis verslo

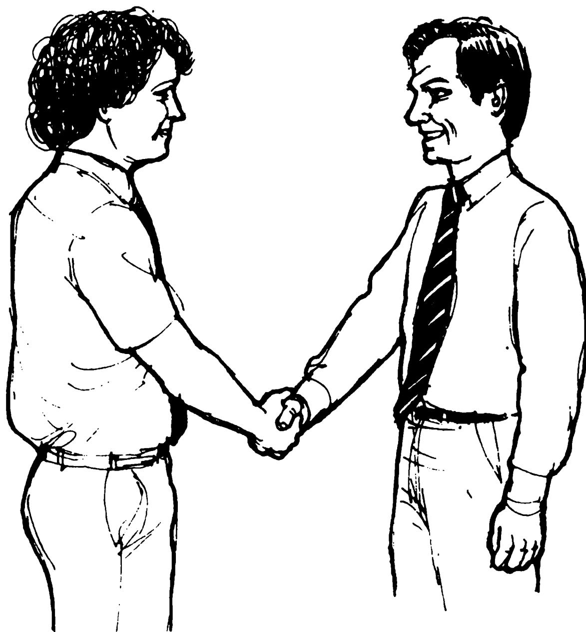


10 pav. *Negatyvi moters reakcija, į jos intymiąją teritoriją įsibrovus vyriškiui. Moteris stengiasi atsilošti, mėgindama išlaikyti ją patenkinantį atstumą. Tačiau problema tikriausiai ta, kad vyriškis yra kilęs iš šalies, kur žmonėms būdinga mažesnė asmeninė erdvė, todėl jis ir stengiasi palaikyti nedidelį jam priimtiną bendravimo atstumą. Moteris tokį skverbimąsi į jos intymiąją teritoriją gali interpretuoti kaip seksualinį priekabiavimą.*

klausimais, azijiečiai ir amerikiečiai vieni į kitus žiūri su tam tikru įtarumu: amerikiečiai azijiečius vadina pernelyg įkyriais ir familiariais, o azijiečiai amerikiečius teigia esant šaltus ir oficialius. Žinių stoka apie skirtingoms kultūroms būdingus intymiųjų zonų dydžio skirtumus gali lengvai sukelti nesusipratimus ir paskatinti nepagrįstas vienos kultūros atstovų prielaidas kitos kultūros atstovų atžvilgiu.

Kaimo ir miesto gyventojų asmeninės teritorijos dydžiai

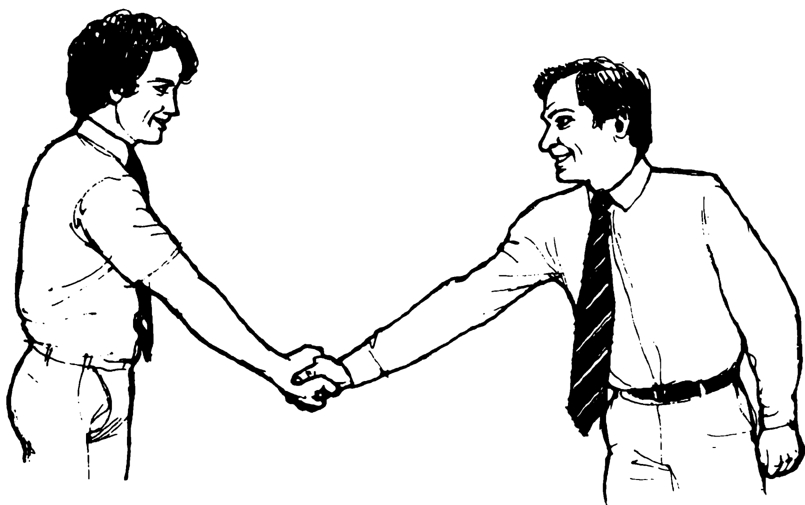
Kaip kalbėjome anksčiau, individui reikalingas asmeninės erdvės dydis susijęs su populiacijos tankumu toje teritorijoje, kurioje užaugo. Tie, kurie nuo vaikystės gyveno retai apgyvendintuose kaimiškuose regionuose, jaučia didesnės asmeninės erdvės poreikį nei tie, kurių vaikystė ir jaunystė prabėgo tankiai apgyvendintuose didmiesčiuose. Stebint, kokiu atstumu vienas nuo kito stovi du besisveikinantys vyriškiai, galima nustatyti, ar jie yra iš didmiesčio, ar iš atokaus kaimo užkampio. Miestų gyventojai nešiojasi sau būdingą 46 cm diametro „burbulą". Toks pat atstumas yra ir tarp jų riešo bei liemens, kai jie sveikindamiesi paduoda vienas kitam ranką (11 pav.). Tuo būdu jų plaštakos su-



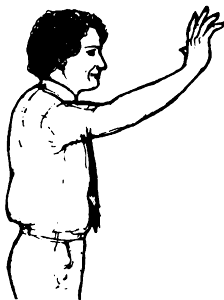
11 pav. *Sveikinasi du iš miesto kilę vyriškiai*

sitinka neutralioje teritorijoje. Tuo tarpu žmonės, užaugę kaime ar mažame miestelyje, kur gyventojų tankumas yra nepalyginamai mažesnis, gali nešiotis 1,2 metro ar dar didesnio diametro „balioną". Todėl, spausdami vienas kitam ranką, du kaimiečiai atsistoja tolokai vienas nuo kito, pražergtomis kojomis. Jie šiek tiek pasilenkia ir ištiesia rankas, kad jų plaštakos nepatektų į kito intymiąją zoną (12 pav.). Miesto gyventojas, užuot tai daręs, verčiau žengtels žingsnį artyn.

Žmonės, augę itin atokiose ar retai gyvenamose vietovėse, turi ypač didelę asmeninę teritoriją, kuri gali siekti net 9 metrus. Tokie žmonės sveikindamiesi apskritai nelinkę paduoti vienas kitam rankos, o apsiriboja pamojavimu, stovėdami per pagarbų atstumą (13 pav.).



12 pav. *Sveikinasi du vyriškiai iš kaimo*




13 pav. *Sveikinasi du vyriškiai, užaugę itin retai gyvenamoje teritorijoje*

Miesto prekybos agentai, tai žinodami, atokiose vietovėse gyvenantiems fermeriams įvairią ūkiui reikalingą įrangą siūlo telefonu, užuot važiavę pas juos ir bendravę akis į akį. Žinant, kad fermerio intymi erdvė gali būti 0,9–1,8 metro ar dar didesnė, jau vien rankos paspaudimas būtų įsiveržimas į fermerio asmeninę teritoriją, o tai gali paskatinti fermerį užimti gynybinę poziciją ir „iš principo" atsisakyti pirkti netgi tai, kas jam iš tiesų reikalinga. Sėkmingai kaimo regionuose dirbantys prekybos agentai beveik vienu balsu teigia, kad geriausių rezultatų kaimuose ir smulkiuose miesteliuose jie pasiekia sveikindamiesi su žmonėmis „tolimu" rankos paspaudimu, o atokiuose vienkiemiuose — tik iš tolo pamojuodami ranka.

Teritorija ir nuosavybė

Žmogaus nuosavybė ar jo reguliariai eksploatuojama vieta tampa jo „privačia teritorija", kurią, kaip ir savo asmeninę „oro erdvę", jis yra pasirengęs ginti visomis įmanomomis priemonėmis. Tokie objektai, kaip namai, darbo vieta ar automobilis išreiškia aiškiai apibrėžtą teritoriją, apribotą sienomis, vartais, tvoromis, durimis ar durelėmis. Kiekvieną teritoriją galima suskirstyti į keletą sub–teritorijų, besiskiriančių „nuosavybės lygiu". Pavyz-

džiui, moters privati teritorija namuose gali būti virtuvė ir skalbykla, ir ji gali netoleruoti nė vieno, kuris bandytų dalintis su ja šia erdve tuo metu, kai ja naudojasi. Firmos menedžerio „tvirtovė" darbe gali būti jo asmeninė vieta prie konferencijų stalo. Užkandžiaujantieji viešojo maitinimo įstaigose taip pat turi ten savo mėgstamas vietas, o šeimos tėvas — savo asmeninę kėdę namuose. Šios asmeninės sritys dažniausiai „pažymimos", jose bei aplinkui jas paliekant įvairius asmeninius daiktus arba jose praleidžiama didžioji dienos dalis. Nuolatinis kavinės lankytojas kartais taip įsimyli „savo" vietą, kad nepasibodi išraižyti ten savo inicialus, o verslininkas „nuosavą" teritoriją prie konferencijų stalo paženklina tokiais atributais kaip peleninė, rašymo priemonės, knygos, aprangos elementai, visa tai paskleidamas apytikriai 46 centimetrų spinduliu apie savo krėslą, taigi, savo intymiosios zonos ribose. Dr. Desmond'o Morris'o tvirtinimu, bibliotekose atlikti tyrimai rodo, jog knygos ar kokio kito asmeninio daikto palikimas ant bibliotekos stalelio tą vietą „rezervuoja" vidutiniškai septyniasdešimt septynioms minutėms, o per kėdės atkaltę permestas apsiaustas tą kėdę paverčia apsiausto savininko „nuosavybe" vidutiniškai dviems valandoms. Namuose šeimos narys gali „pažymėti" savo mėgstamą kėdę palikdamas ant jos ar šalia jos kokį nors asmeninį daiktą, kaip pypkė ar žurnalas, tuo išreikšdamas savo pretenzijas į tą kėdę kaip į savo nuosavybę.

Jei šeimininkas namuose apsilankiusį prekybos agentą pakviečia prisėsti ir šis, nieko blogo nemanydamas, atsisėda asmeninėje šeimininko kėdėje, tokia invazija į privačią šeimininko erdvę gali baigtis tuo, kad buvęs perspektyvus klientas pereis į gynybinę poziciją ir potencialus sandėris žlugs. Tokių klaidų ir jų pasekmių gali padėti išvengti paprastas klausimas: „Kuri kėdė yra jūsų?"

Motorinės transporto priemonės

Psichologai yra atkreipę dėmesį į tai, kad žmonės, esantys savo automobilyje, į aplinką reaguoja taip, kaip jiems visiškai nebūdinga elgtis ginant kitas „savo" teritorijas. Atrodo, jog automo-

bilis turi „didinantį efektą" žmogaus asmeninės erdvės atžvilgiu. Kai kuriais atvejais ši teritorija padidėja iki dešimties kartų, todėl vairuotojas jaučiasi turįs išskirtinę teisę į 3,7–4,6 metrų spindulio teritoriją aplink automobilį. Kai koks nors automobilis kelyje staiga „užlenda" jam priešais nosį, netgi jei avarinė situacija ir nesusidaro, galimi staigūs psichofiziologiniai pokyčiai vairuotojo organizme; supykęs jis gali netgi atakuoti kito automobilio vairuotoją. Palyginkime tai su situacija, kai tas pats žmogus laukia atvažiuojant lifto, o šalia jo atsistoja kitas žmogus, įsiskverbdamas į jo asmeninę teritoriją. Žmogaus reakcija tokiomis aplinkybėmis dažniausiai būna grynai gynybinė, ir jis būna linkęs leisti įsibrovėliui pirmam eiti į liftą. Toks elgesys yra diametraliai priešingas anksčiau minėtajam.

Kai kuriems žmonėms automobilis tampa savotišku apsauginiu kokonu, kuriame jie jaučiasi galį pasislėpti nuo aplinkinio pasaulio. Tokie vairuotojai visiškai nesidomi aplinka ir, netgi važiuodami iš lėto ir pačiu kelio pakraštėliu, eismo saugumui kelia ne mažesnį pavojų nei vairuotojai su „padidinta" asmenine erdve.

Visa tai apibendrinant galima pasakyti, kad kiti žmonės jums rodys tiek pat pagarbos ir prielankumo, kiek pagarbos jūs rodysite jų teisėms į asmeninę erdvę. Būtent dėl šios priežasties tūlas „linksmų plaučių" tipelis, mėgstantis plekšnoti kiekvieną sutiktąjį per nugarą ar pokalbio metu nuolatos besistengiantis paliesti savo pašnekovą, dažniausiai yra slapčia nemėgiamas. Beje, žmogaus išlaikomą distanciją pašnekovo atžvilgiu gali įtakoti patys įvairiausi faktoriai. Todėl, darant prielaidas apie tai, kodėl žmogus nuo jūsų stengiasi palaikyti vienokį ar kitokį atstumą, derėtų įvertinti kuo platesnį jo elgesio kontekstą.

Nagrinėjant 14 pav., galima daryti bet kurią iš šių prielaidų:

1. Tiek vyriškis, tiek moteris yra miesto gyventojai, ir vyras siekia artimesnės pažinties su moterimi.
2. Vyriškio intymioji zona yra siauresnė, ir jis įsiveržia į moters intymiąją zoną neturėdamas jokių tikslų.
3. Vyriškis yra susiformavęs kultūrinėje aplinkoje, kuriai būdinga siauresnė intymioji zona, o moteris užaugusi kaimiškame regione.



14 pav. *Kas yra kas ir iš kur?*

Keletas paprastų klausimų ir tolimesni poros veiksmai gali padėti atskleisti, kuris atsakymas yra teisingas. Tai padės išvengti nesusipratimų, galinčių kilti neteisingai interpretavus.

3 skyrius

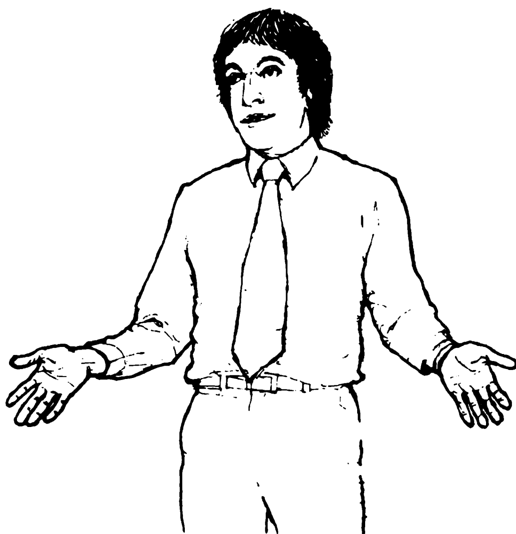
Plaštakų gestai

Atvirumas ir sąžiningumas

Visais žmonijos istorijos etapais atviri delnai buvo siejami su tiesa, sąžiningumu, ištikimybe ir nuolankumu. Daugelis priesaikų atliekama delną uždėjus ant krūtinės širdies plote. Duodant parodymus teisme, kairiojoje rankoje laikoma Biblija, o dešinioji pakeliama delnu į viršų, kad būtų matoma teisėjų kolegijai.

Kasdieniniuose santykiuose naudojamos dvi pagrindinės demonstruojamų plaštakų padėtys. Pirmoji padėtis — plaštaka yra pakelta delnu aukštyn. Ši padėtis būdinga elgetai, prašančiam pinigų ar maisto. Antroji — plaštaka pakelta delnu žemyn, tarytum kažką stabdant ar varžant.

Vienas iš efektyviausių būdų mėginant išsiaiškinti, ar pašnekovas kalba atvirai ir sąžiningai, ar ne — stebėti jo plaštakų judesius. Šunų giminės atstovas, pasiduodamas ir atsiduodamas nugalėtojui, atsuka jam savo kaklą, o žmogiškoji gyvūnų rūšis tą patį nusiteikimą išreiškia plaštakų pagalba. Pavyzdžiui, kai žmogus nori būti visiškai atviras ir sąžiningas, jis pakelia vieną arba abu delnus priešais pašnekovą ir sako jam: „Noriu pasakyti tau visiškai atvirai..." (15 pav.). Kai ilgai išsisukinėjęs žmogus ima atsiverti ir kalbėti tiesą, savo pašnekovui jis nejučia ima rodyti delnus ar bent jų dalį. Kaip ir dauguma kūno kalbos atributų, šis gestas yra grynai pasąmoningas, o jo tikslas — padėti pašnekovui patikėti ar pajusti, kad sakoma gryna tiesa. Kai vaikas meluoja ar



15 pav. *„Noriu tau būti visiškai atviras"*

bando ką nors nuslėpti, plaštakas jis dažniausiai laiko už nugaros. Lygiai taip pat žmona, aiškindama vyrui, kur „užgaišo" naktį, plaštakas dažniausiai slepia kišenėse ar laiko sukryžiavusi ant krūtinės. Nuovokiam vyrui paslėpti žmonos delnai gali padėti susigaudyti, kad tiesa truputėlį skiriasi nuo jos žodžių.

Prekybininkai dažniausiai yra įgudę stebėti kliento plaštakas, ypač tuomet, kai jis dėsto priežastis, kodėl nenori pirkti siūlomo produkto: tikrosios priežastys išsakomos tik atvirais delnais.

Sąmoningas manipuliavimas plaštakomis siekiant nuslėpti tiesą

Skaitytojui gali kilti klausimas: „Ar tai reiškia, kad, jei aš meluodamas rodysiu savo delnus, žmonės manimi tikės?" Atsakymas būtų ir taip, ir ne. Jei, demonstruodami savo plaštakas, kalbėsite visišką netiesą, jūsų klausytojai gali jumis nepatikėti, nes nebus

kitų tiesą kalbančiam žmogui būdingų gestų ir mikrogestų — priešingai, jūs nejučia demonstruosite meluojančiam žmogui būdingus gestus ir mikrogestus, kurie prieštaraus jūsų atviriems delnams, ir pastabesni klausytojai apie jūsų teiginių patikimumą susidarys priešingą įspūdį nei tikėjotės. Kaip jau minėjau, apgavikai ir profesionalūs melagiai — tokie žmonės, kurie yra išsiugdę visą sugebėjimų kompleksą, „suderinantį" jų neverbalinius signalus su žodžiais kalbama netiesa. Kuo efektyviau profesionalus apgavikas meluodamas sugeba panaudoti neverbalinius „sąžiningumą" atspindinčius gestus, tuo didesniu šios srities meistru jį galima laikyti.

Vis dėlto reikia manyti, kad jūsų atviri delnai bendraujant su žmonėmis suteiks jums šiokį tokį pasitikėjimo kreditą. Beje, kuo labiau žmogus įpranta kalbėdamas demonstruoti „atvirų rankų" gestą, tuo mažėja jo polinkis kalbėti netiesą. Įdomu tai, kad daug žmonių tiesiog nesugeba meluoti atvirais delnais. Be to, šis jūsų gestas gali netgi sutrikdyti meluojantį pašnekovą ir pasąmoningai paskatinti jį kalbėti tiesą, o taip pat jūsų atžvilgiu būti atviresnį ir nuoširdesnį.

Plaštakų jėga

Plaštaka yra vienas iš mažiausiai krentančių į akis, tačiau sykiu galingiausių neverbalinės kalbos įrankių. Tinkamai išnaudojamas, jos potencialas gali suteikti autoritetą ir nebylų pranašumą kitų akyse.

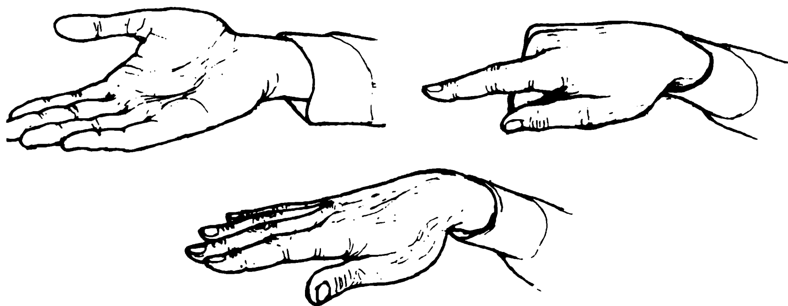
Pagrindiniai plaštakos gestai yra trys: delnas nukreiptas aukštyn, delnas nukreiptas žemyn bei delnas uždengtas pirštais, tik rodomasis pirštas nukreiptas į priekį. Šių trijų pozicijų skirtumui pakomentuoti pasitelkime tokį pavyzdį: sakykime, darbe jūs paprašote savo pavaldinį pakelti ant grindų stovinčią dėžę ir nunešti ją į kitą vietą tame pačiame kambaryje. Darykime prielaidą, kad bet kuriuo atveju jūs naudojate tuos pačius žodžius, jūsų balso tembras tas pats, veido išraiška ta pati. Keičiasi tik plaštakos padėtis.

Ištiesta ranka nukreiptu į viršų delnu išreiškia nuolankų, taikų gestą, primenantį gatvės elgetos išmaldos prašymą. Darbuo-

tojas, prašomas panešėti dėžę, nesijaus „prievartaujamas" įvykdyti prašymą ir normalioje viršininko–pavaldinio santykių situacijoje šiame prašyme nejaus jokios grėsmės.

Jei plaštaka apsukama ir delnas nuleidžiamas žemyn, prašymas išsyk įgyja daugiau įsakmumo. Asmuo, kuriam adresuotas toks prašymas, jį supranta kaip paliepimą ir, priklausomai nuo jūsų tarpusavio santykių, jo nusiteikime jūsų atžvilgiu gali atsirasti antagonistinių gaidelių. Jei žmogus, kuriam davėte tokį nurodymą, yra to paties rango jūsų bendradarbis, labai tikėtina, kad jis jo nevykdys. To tikriausiai neatsitiktų, jei, išreikšdami prašymą, naudotumėte „delno aukštyn" gestą. Jei žmogus, kuriam perdavėte prašymą, yra jūsų pavaldinys, „delno žemyn" gestas yra priimtinas, nes jūsų aukštesnė hierarchinė padėtis suteikia jums teisę paliepti įsakmiu tonu.

18 pav. pavaizduota į kumštį sugniaužta plaštaka į priekį nukreiptu rodomuoju pirštu. Tai lyg simboliškas vėzdas, skirtas parodyti klausytojui jo vietą. Nukreiptas rodomasis pirštas yra vienas iš labiausiai erzinančių paliepimui naudojamų gestų, ypač jei jis ritmingai juda pagal kalbančiojo žodžius. Jei šis gestas jums tiesiog įaugęs į kraują, pamėginkite vietoje jo „prisijaukinti" „delno aukštyn" ir „delno žemyn" gestus, ir netruksite pastebėti, jog žmonės į jus ima žiūrėti palankiau, o jūsų pageidavimai jų nebeerzina.



16 pav. *„Nuolanki" plaštakos padėtis*

17 pav. *„Dominuojanti" plaštakos padėtis*

18 pav. *„Agresyvi" plaštakos padėtis*

Rankos paspaudimas

Rankos paspaudimas yra dar iš urvinio žmogaus laikų atkeliavęs reliktas. Kai taikiai susitikdavo du urviniai žmonės, jie laikydavo iškeltas rankas ir rodydavo atviras plaštakas, šiuo gestu teigdami vienas kitam, kad neturi ir neslepia jokių ginklų. „Plaštakos ore" gestas per šimtmečius modifikavosi, išsivystė įvairūs jo variantai (plaštaka, nukreipta aukštyn, plaštaka, uždėta ant krūtinės, ir daug kitų). Šiais laikais vyraujanti šio pirmykščio pasisveikinimo ritualo forma yra plaštakų padavimas vienas kitam ir papurtymas. Daugelyje angliškai kalbančių šalių šis gestas atliekamas tiek susitinkant, tiek atsisveikinant. Plaštakos dažniausiai pakratomos nuo trijų iki septynių kartų.

„Dominuojantis" ir „nuolankusis" plaštakų paspaudimas

Turėdami omenyje pavyzdį su dėže ir „delno aukštyn" bei „delno žemyn" gestu, apmąstykime šių dviejų plaštakų pozicijų reikšmę rankos paspaudime.

Tarkime, jūs susitikote dar nepažįstamą žmogų ir sveikinatės su juo įprastu rankos paspaudimu. Šiuo gestu įprastai perduodamas ir priimamas vienas iš trijų signalų. Vienas iš jų (priimančiojo požiūriu) yra dominavimas: „Šis žmogus mėgina mane valdyti. Man reikia būti atsargiam". Kitas signalas yra nuolankumas: „Aš galiu valdyti šį žmogų. Jis elgsis taip, kaip aš panorėsiu". Trečiasis signalas yra paritetas: „Man šis žmogus patinka. Manau, mes gerai sutarsime".

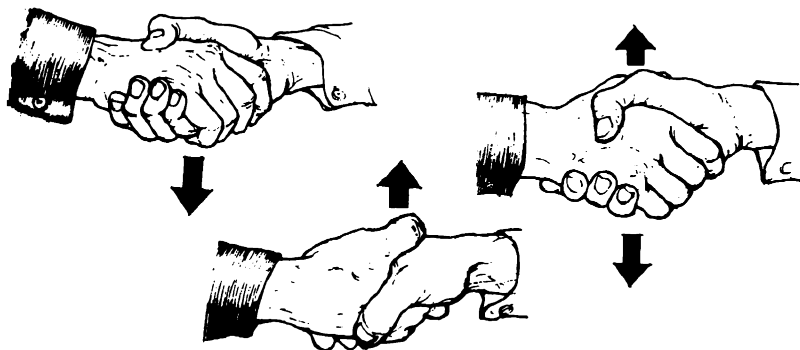
Ši informacija perduodama ir priimama pasąmoningai, todėl, pasipraktikavus ir sąmoningai manipuliuojant plaštakos padėtimi, jau pirmuoju rankos paspaudimu galima pasiekti norimą efektą naujojo pažįstamo atžvilgiu. Šio skyriaus medžiaga remiasi susistemintais kelių rankų paspaudimo kontrolės technikos tyrimų duomenimis.

Dominavimo signalas perduodamas pasukant plaštaką (19 pav. tamsi rankovė) taip, kad paspaudimo metu delnas būtų nukreiptas žemyn. Pakanka netgi nedidelio posvyrio, kad partneris suprastų, jog jūsų būsimuosiuose santykiuose jūs tikitės

užimti vadovaujantį vaidmenį. Buvo atlikti penkiasdešimt keturių vyresnio amžiaus sėkmingai dirbančių įstaigų ir firmų vadovų elgsenos tyrimai. Paaiškėjo, kad keturiasdešimt du iš jų sveikindamiesi pirmieji tiesia ranką ir beveik visi rankos paspaudimo metu siunčia minėtą dominavimo signalą.

Jei šuo, atsiguldamas ant nugaros ir atsukdamas gerklę agresoriui, išreiškia nuolankumą, tai žmogus savo nuolankumą išreiškia „delno į viršų" gestu. Rankos ištiesimas, kai delnas didesniu ar mažesniu kampu nukreipiamas į viršų (20 pav.), yra priešingas „dominuojančiam" pasisveikinimui. Šis pasisveikinimas naudojamas siekiant parodyti, kad užleidžiate kitam žmogui vadovaujančią poziciją, arba kai norite leisti jam pajusti, jog jis yra situacijos šeimininkas.

Vis dėlto, nors rankos paspaudimas „delnu į viršų" gali liudyti nuolankumą, reikia nepamiršti ir galimų kitų tokio pasisveikinimo stiliaus priežasčių. Pavyzdžiui, jei žmogus kenčia artritą, jo rankos paspaudimas dėl sąnarių skausmo nori nenori bus geibus, ir partneriui lengva pasukti jo plaštaką į „nuolankią" padėtį. „Minkštas" rankos paspaudimas būdingas ir žmonėms, kurių profesija susijusi su precizišku rankų darbu — chirurgams, menininkams, muzikantams. Todėl rankos paspaudi-



19 pav. *Kairysis žmogus siekia vadovauti*

20 pav. *Kairysis žmogus perduoda vadovavimą dešiniajam*

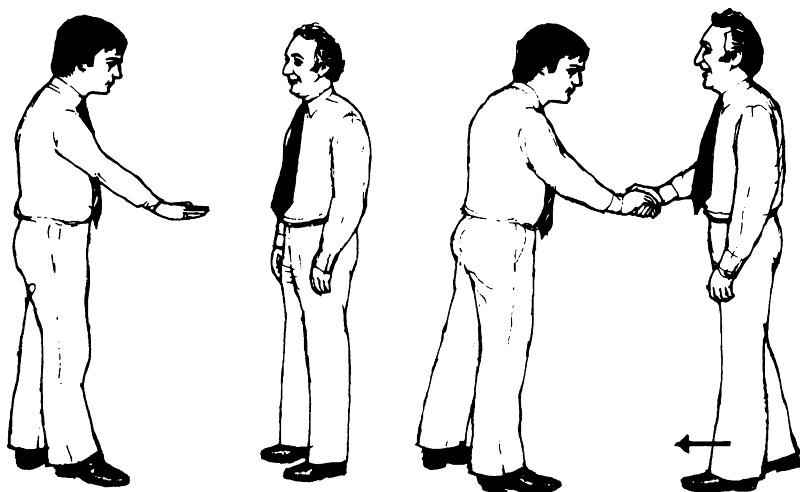
21 pav. *„Vyriškas rankos paspaudimas"*

mo būdas tėra tik pirmoji prielaida, formuojanti nuomonę apie žmogų. Norint susidaryti tvirčiau pagrįstą nuomonę, reikia stebėti tolesnę žmogaus gestikuliaciją. Nuolaidaus žmogaus ir kiti gestai bus nuolaidūs, o dominuoti linkusio žmogaus — kur kas agresyvesni.

Kai rankos paspaudimu sveikinasi du dominuoti linkę žmonės, tarp jų vyksta simbolinė kova, nes kiekvienas bando oponento plaštaką pasukti į „nuolankią" padėtį. Tokių pastangų rezultatas — kietas paspaudimas, abiems plaštakoms išliekant vertikalioje padėtyje. Toks paspaudimas išreiškia abipusę pagarbą ir pripažinimą (21 pav.). Būtent tokį kietą „vertikalų" rankos paspaudimą turi omenyje tėvas, sakydamas sūnui: „Spausk ranką vyriškai".

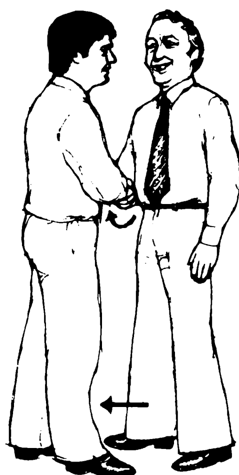
Kai iš sutikto žmogaus „gaunate" dominuojantį rankos paspaudimą, yra gana sunku atversti jo plaštaką į „nuolankią" ar bent jau neutralią padėtį. Be to, šis veiksmas yra ir ganėtinai akivaizdus. Tačiau yra sugalvotas paprastas metodas, leidžiantis tokiu atveju „nuginkluoti" dominuoti linkusį pašnekovą. Šis metodas ne tik padės jums atgauti situacijos kontrolę, bet ir gali priversti pašnekovą trauktis, pajutus jus savo asmeninėje erdvėje. Įsisavindami šią „nuginklavimo" techniką, pirmiausia turite išmokti, tiesdami ranką pasisveikinti, sykiu žengti pirmyn kairiąja koja (23 pav.). Paėmę pašnekovo ranką, ženkite pirmyn dešiniąja koja, sykiu sukdamiesi į kairę ir įžengdami į pašnekovo asmeninę erdvę (24 pav.). Galiausiai, užbaigdami manevrą, kairiąją koją pristatykite prie dešinės ir spustelėkite saujoje turimą pašnekovo ranką. Ši taktika leis jums ištiesinti plaštakų padėtį ar netgi palenkti pašnekovo plaštaką į „nuolankią" poziciją. Tuo pačiu, įžengdami į jo intymiąją zoną, jūs perimsite situacijos kontrolę. .

Pamėginkite patikrinti savo judėjimo sveikinantis įpročius — ar sveikindamiesi žengiate pirmyn kairiąja, ar dešiniąja koja. Dauguma žmonių yra „dešiniakojai" ir todėl, patyrę „dominuojantį" rankos paspaudimą, atsiduria keblioje padėtyje, nes tokiu atveju, laikomi už rankos, jie turi mažai laisvės ir erdvės judėti, ir situacijos kontrolę tvirtai užvaldo partneris. Išmokę „įeiti" į pasisveikinimą kairiąja koja, suprasite, kad neutralizuoti „dominuojantį" rankos paspaudimą ir perimti situacijos kontrolę nėra jau taip sudėtinga.



22 pav. *Dešinėje stovintis vyriškis „gauna" ištiestą „dominuojančią" plaštaką*

23 pav. *Jis paima ištiestą plaštaką ir žengia pirmyn kairiąja koja*



24 pav. *Sukdamasis į kairę ir įžengdamas į kito žmogaus intymiąją zoną, jis žengia pirmyn dešiniąja koja, atstatydamas vertikalią abiejų plaštakų padėtį*

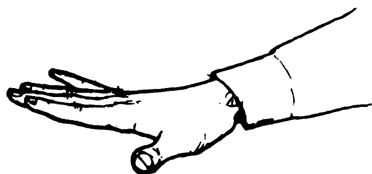
Kas pirmasis ištiesia ranką?

Nors, pirmą kartą susitikus su žmogumi, visuotinai priimta paspausti rankas, egzistuoja tam tikros aplinkybės, kai pirmajam inicijuoti rankos paspaudimą yra neišmintinga. Turint omenyje, kad rankos paspaudimas yra prielankumo ženklas, prieš tiesiant ranką, vertėtų užduoti sau keletą klausimų: ar tas žmogus mano atžvilgiu tikrai nusiteikęs pozityviai? Ar jis džiaugiasi mane matydamas? Būsimieji komersantai mokomi: jei jie ateina pas klientą iš anksto nepaskambinę ir nepranešę ir pirmieji ištiesia klientui ranką, šis gestas gali duoti neigiamą rezultatą, nes klientas gali būti užkluptas prieš jo valią ir pasijusti verčiamas daryti tai, ko nenori. Verčiami sveikintis paduodant ranką, nemaloniai pasijusti ir gynybinę poziciją užimti gali ir artritu sergantys žmonės bei juvelyrinio rankų darbo profesionalai. Įvertinant visa tai, būsimiesiems komersantams kalama į galvą, kad, susitikus su klientu, geriau laukti, kol ranką išties jis, o jei to neįvyksta, pasisveikinant apsiriboti galvos linktelėjimu.

Rankų paspaudimo stiliai

Rankos paspaudimas „dūris delnu žemyn" einant į priekį yra neabejotinai agresyviausias pasisveikinimo stilius, nes kitam žmogui toks pasisveikinimas palieka mažai galimybių atstatyti lygiavertę plaštakų padėtį. Toks pasisveikinimo stilius būdingas agresyviems, dominuoti linkusiems vyrams, kurie visuomet pirmieji tiesia pašnekovui kietai įtemptą ranką delnu žemyn. Rankos priėmėjas beveik visuomet atsiduria „nuolankioje" pozicijoje, nes ranką yra priverstas paduoti delnu į viršų.

Tokiam pasisveikinimo būdui neutralizuoti yra sugalvota keletas metodų. Galima pamėginti taikyti „žingsnio į dešinę techniką" (22–24 pav.), tačiau šį manevrą panaudoti neretai sunku dėl to, kad iniciatoriaus ranka yra kietai įtempta ir pasirengusi atlaikyti pasipriešinimą. Paprasčiausias manevras yra pakratyti plaštaką paėmus už viršaus. Tokiu būdu jūs tampate dominuojančia puse, nes ne tik perimate pašnekovo rankos kontrolę, bet





25 pav. *„Dūris delnu žemyn"* **26 pav.** *„Dūrio delnu žemyn" neutralizavimas*

jūsų plaštaka delnu žemyn atsiduria virš jo plaštakos. Tačiau agresyviai nusiteikusiam žmogui toks jūsų manevras gali pasirodyti įžūlus, todėl patarčiau jį naudoti apdairiai ir protingai.

„Pirštinės" tipo rankos paspaudimas kitaip dar vadinamas „politiko pasisveikinimu". Jo iniciatorius priėmėjui mėgina sudaryti įspūdį, kad yra sąžiningas ir vertas pasitikėjimo, tačiau kai toks pasisveikinimo gestas taikomas pirmą kartą matomam žmogui, jis sukuria priešingą efektą. Rankos priėmėjas gali imti įtarinėti iniciatorių jo demonstruojamų jausmų nenuoširdumu. „Pirštinės" paspaudimą derėtų naudoti tik sveikinantis su gerai pažįstamais žmonėmis.



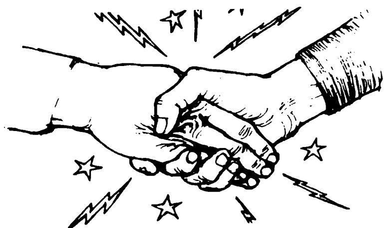
27 pav. *„Pirštinė"*

Retai kuris rankos paspaudimo būdas yra toks nemalonus kaip vadinamoji „negyva žuvis", ypač jei besisveikinančiojo ranka yra šalta ar lipni. Minkštas ir geibus negyvos žuvies saujoje pojūtis daro šį pasisveikinimo būdą nepopuliarų visame pasaulyje; dauguma jį sieja su silpnu charakteriu, daugiausia dėl to, kad „negyvą žuvį" labai lengva paversti į „delno aukštyn" padėtį. Įdomu tai, kad daug žmonių, kurie naudoja „negyvos žuvies" pasisveikinimą, to nė neįtaria, todėl apie savo rankos paspaudimo stilių vertėtų pasiteirauti draugų, ir jei paaiškės, jog sveikinatės būtent šiuo stiliumi, neprošal susimąstyti, ar nevertėtų jo keisti.

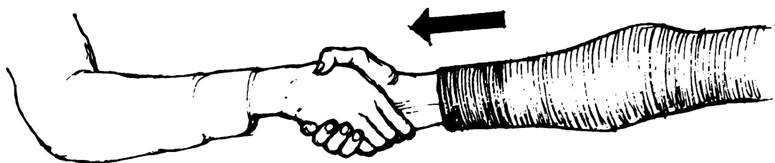
Pasisveikinimo tipas „sąnarių trupintojas" yra agresyvaus, „kieto" vyruko „prekinis ženklas". Deja, šiam rankos paspaudimo būdui pasipriešinti nėra efektyvių priemonių, išskyrus žodinę repliką ar fizinį veiksmą, tokį, kaip niuksas į pasmakrę!..

Kaip ir „dūris delnu žemyn", „dūris ištiesta ranka" yra dažnas agresyvių individų pasisveikinimo metodas. Jo tikslas — išlaikyti distanciją ir neleisti kitam žmogui įsiskverbti į savo intymiąją zoną. Šį būdą savo intymiosios zonos apsaugai taip pat naudoja žmonės, užaugę provincijoje, kur dėl reto gyventojų tankumo žmonėms būdinga didesnė intymioji zona. Kaimo žmonės, naudodami „dūrį ištiesta ranka", neretai yra linkę pasilenkti į priekį ar netgi balansuoti ant vienos kojos.

Pasisveikinimo būdas „už pirštų galiukų" yra panašus į tikslo nepasiekusį „dūrį ištiesta ranka", kai iniciatorius tarytum netyčia sugriebia tik kito žmogaus pirštų galiukus. Pasisveikinimo iniciatorius priėmėjo atžvilgiu gali atrodyti nusiteikęs džiugiai ir entuziastingai, tačiau iš tiesų toks pasisveikinimas byloja, kad



28 pav. *„Sąnarių trupintojas"*

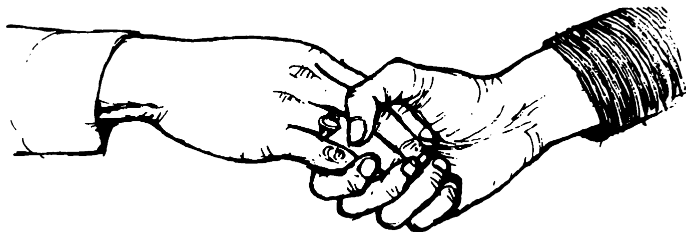


29 pav. *„Dūris ištiesta ranka"*

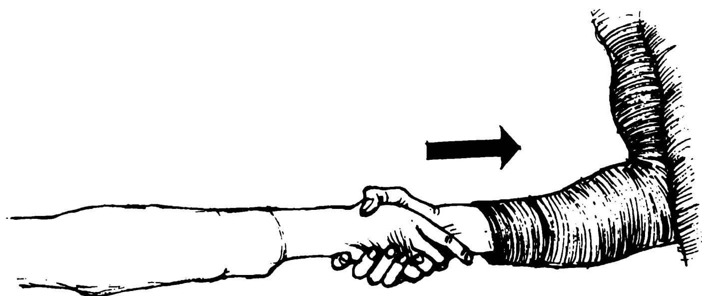
jam stinga pasitikėjimo savimi. Kaip ir „dūrio ištiesta ranka" atveju, pagrindinis pasisveikinimo „už pirštų galiukų" tikslas yra išlaikyti priėmėją saugiu atstumu nuo savęs.

Jei pasisveikinimo iniciatorius, spausdamas ranką, „traukia" priėmėją už rankos į savo pusę, tai gali reikšti viena iš dviejų: arba iniciatorius priklauso tiems žmonėms, kurie niekuomet nesijaučia saugūs, todėl stengiasi, kad jo plaštaka visuomet būtų jo intymiojoje zonoje, arba jis užaugęs tokioje kultūros terpėje, kur žmonėms būdinga maža intymioji zona, ir savo kultūros tradicijų rėmuose jis elgiasi visiškai normaliai.

Sveikinimosi dviem rankomis tikslas yra parodyti rankos priėmėjui savo nuoširdumą, pasitikėjimą ar jausmų gilumą. Tačiau čia reikia atkreipti dėmesį į kai kuriuos svarbius dalykus. Pirma — „papildomam jausmui" priėmėjo atžvilgiu išreikšti yra naudojama kairioji ranka, o to papildomo jausmo stiprumą apsprendžia vietos, ties kuria iniciatorius savo kairiąja ranka apkabina priėmėjo ranką, atstumas nuo plaštakos. Sakysime, alkūnės apkabinimas kairiąja ranka (33 pav.) rodo stipresnius teigiamus



30 pav. *Pasisveikinimas „Už pirštų galiukų"*

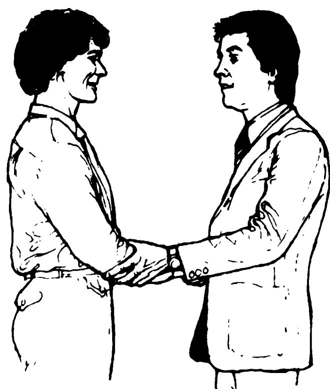


31 pav. *„Rankos traukimas"*

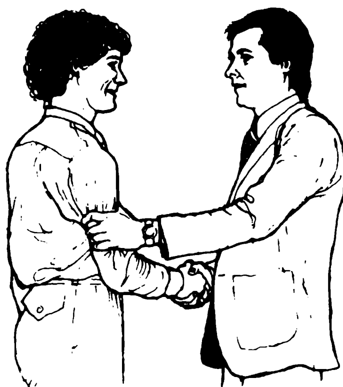
jausmus nei laikymas už riešo (32 pav.). Peties apkabinimas (35 pav.) savo ruožtu vėlgi rodo šiltesnius jausmus nei paėmimas už žasto (34 pav.). Antra — kadangi iniciatorius kairiąja ranka atlieka invaziją į priėmėjo intymiąją ir artimiausio intymumo zoną, rankos padėtis išreiškia tos invazijos intensyvumą. Apskritai, riešo ar alkūnės apkabinimas sveikinantis priimtinas tik tarp artimų draugų ar giminaičių. Šiais atvejais kairioji iniciatoriaus ranka prasiskverbia tik į intymiąją priėmėjo zoną. Laikant petį (35 pav.) ar žastą (34 pav.), įsiskverbiama į priėmėjo artimiausio



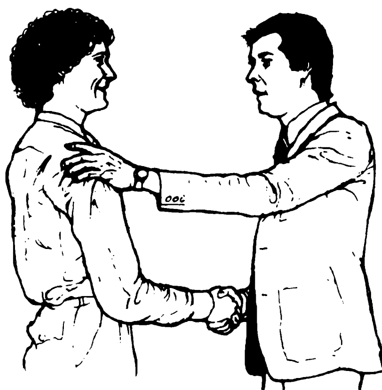
32 pav. *Riešo apkabinimas*



33 pav. *Alkūnės apkabinimas*



34 pav. *Žasto apkabinimas*



35 pav. *Peties apkabinimas*

intymumo zoną, o neretai netgi įvyksta tiesioginis kūnų kontaktas. Toks pasisveikinimas turėtų būti naudojamas tik tarp žmonių, kurie jaučia stiprų tarpusavio emocinį ryšį. Apskritai, jei „papildomas jausmas" nėra abipusis arba jei nėra kitų pagrįstų priežasčių pasisveikinti abiem rankomis, tokio pasisveikinimo priėmėjas gali tapti įtarus ir suabejoti iniciatoriaus nuoširdumu. Labai neretai galima matyti, kaip politikai tokiu būdu sveikinasi su rinkėjais, o komersantai taip sutinka savo naujus klientus, nė neįtardami, kad taip potencialius savo rinkėjus ar klientus jie ne pritraukia, o greičiau atbaido ir ne padeda, o kenkia savo politinei karjerai ar verslo sėkmei.

4 skyrius

Plaštakų ir rankų gestai

Plaštakų gestai

Plaštakų trynimas vienos į kitą

Neseniai viena mūsų šeimos draugė aplankė mudu su žmona mūsų namuose aptarti numatomos bendros slidinėjimo išvykos į kalnus detales. Kažkurią mūsų pokalbio akimirką ji staiga atsilošė savo kėdėje, palaimingai nusišypsojo ir, smagiai patrynusi delnus vieną į kitą, sušuko:

— Oi, niekaip negaliu sulaukti mūsų kelionės pradžios!

Neverbaliniu kanalu ji mums pranešė savo įsitikinimą, kad kelionė bus maloni ir sėkminga.

Delnų trynimas vieno į kitą yra būdas, kuriuo žmonės neverbaliniu būdu išreiškia pozityvius lūkesčius. Žaidėjas kauliukais patrina tarpusavyje delnus su tarp jų esančiais kauliukais tikėdamasis, kad metimas bus laimingas. Šou programos vedėjas ar ceremonijos vadovas patrina delnus ir praneša auditorijai: „Mes taip ilgai laukėme, kol scenoje [tribūnoje] pasirodys ... [dalyvis ar kalbėtojas] — ir štai, pagaliau..." Į prekybos padalinio direktoriaus kabinetą išdidžiai įžygiuoja vienas iš jo prekybos agentų, patrina delnus ir susijaudinęs praneša: „Mes ką tik gavome didžiulį užsakymą, viršininke!" Arba, vėlgi — padavėjas, vėlyvą



36 pav. *„Argi tai ne nuostabu?"*

vakarą, prieš pat uždarant restoraną, prieina prie jūsų stalelio ir, trindamas delnus, paklausia: „Dar ko nors pageidautumėte, pone?" Šiuo gestu jis jums neverbaliniu būdu praneša, kad tikisi iš jūsų gauti arbatpinigių.

Greitis, kuriuo žmogus trina savo delnus vieną į kitą, signalizuoja apie tai, ką tas žmogus tikisi būsiant laukiamų pozityvių rezultatų gavėju. Pavyzdžiui, įsivaizduokite, jog jūs nusprendžiate įsigyti namą ir atvykstate pas nekilnojamojo turto prekybos agentą. Jums apibūdinus pageidaujamo namo charakteristiką, agentas tankiai patrina savo delnus tarpusavyje ir praneša: „Turiu jums puikų pasiūlymą!" Agentas pasiunčia jums signalą, kad tikisi, jog teigiamo rezultato vartotojas būsite *jūs*. Tačiau ką pagalvotumėte, jei, užsimindamas, jog turi jums idealią vietą, savo delnus vieną į kitą jis patrintų labai iš lėto? Tikriausiai nuspręs-

tumėte agentą esant suktą ir manipuliuoti mėgstantį žmogų, besitikintį, jog iš šio sandėrio daugiau naudos turės *jis* nei jūs. Prekybos agentams nuolatos kalama į galvas, kad, reklamuodami produktus ar paslaugas, delnus trintų kiek galėdami greičiau, nes priešingu atveju potencialus klientas gali įtarti nenuoširdžius agento ketinimus ir užimti gynybinę poziciją. Jei pirkėjas, trindamas delnus, sako prekybos agentui: „Nagi, pažiūrėkime, ką galite pasiūlyti!", tai ženklas, kad siūlomų prekių asortimente jis tikisi rasti kažką gero ir yra nusiteikęs tai įsigyti.

Trumpas perspėjimas: žmogus, šaltą žiemos dieną stovintis prie autobusų stotelės ir sparčiai trinantis delnus, tuo nebūtinai siunčia neverbalinį signalą, jog tikisi atvykstant autobuso. Racionalesnis šio veiksmo paaiškinimas yra tas, kad žmogeliui paprasčiausiai sušalo rankos...

Nykščio ir kitų pirštų trynimas tarpusavyje

Nykščio trynimas į likusių pirštų galiukus arba į rodomąjį pirštą dažniausiai išreiškia piniginius lūkesčius. Neretai jį naudoja prekybos agentai, kurie, trindami nykštį į pirštų galiukus, sako savo klientams: „Aš galiu sutaupyti 40 procentų jūsų išlaidų". Arba tūlas pilietis, patrynęs savo nykštį į rodomąjį pirštą, sako savo draugui: „Paskolink man dešimt dolerių". Beje, profesionalui, dirbant su klientais, šio gesto visuomet derėtų vengti.

Sunertos plaštakos

Iš pažiūros tai atrodo esąs pasitikėjimą savimi atspindintis gestas, nes jį naudojantys žmonės dažniausiai šypsosi ir atrodo laimingi. Tačiau kartą teko stebėti, kaip prekybos agentas pasakoja apie ką tik sužlugusį sandėrį. Mes atkreipėme dėmesį, kad didžiąją pokalbio dalį jis laiko delnus kietai suspaustus; netgi buvo galima matyti, kaip nuo suspaudimo bąla pirštų galiukai. Nierenberg'o ir Calero atlikti šio gesto tyrimai leidžia daryti išvadą, kad sunertų plaštakų gestas išreiškia nusivyli-

mą; tokiu būdu žmogus pasąmoningai stengiasi sulaikyti neigiamas emocijas. Yra trys pagrindiniai šio gesto variantai: sunertos plaštakos laikomos akių lygyje (37 pav.), padėtos ant stalo (38 pav.) ir ant kelių, jei sėdima, bei nuleistos žemyn, jeigu stovima (39 pav.).

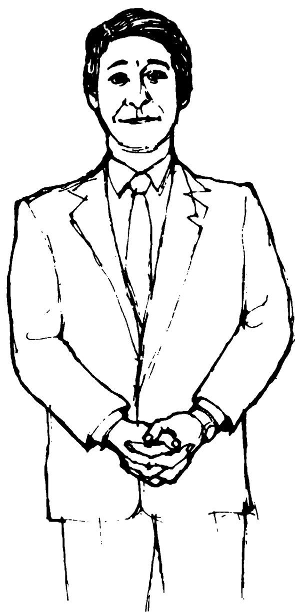
Taip pat, pasirodo, egzistuoja ryšys tarp aukščio, kuriame laikomos sunertos plaštakos, ir žmogaus negatyvių emocijų intensyvumo. Pavyzdžiui, moteris 37 pav. turi dėti daugiau pastangų valdydama savo neigiamas emocijas nei vyriškis, pavaizduotas 38 pav. Kaip ir visų kitų negatyvių gestų atveju, jį nutraukus, šiuo atveju atnėrus plaštakas ir atvėrus delnus, pyktis ir neigiamos emocijos ima sklaidytis.



37 pav. *Sunertos plaštakos pakeltos*



38 pav. *Plaštakos sunertos tarpinėje pozicijoje*



39 pav. *Plaštakos sunertos apatinėje pozicijoje*

„Bokštelis" iš plaštakų

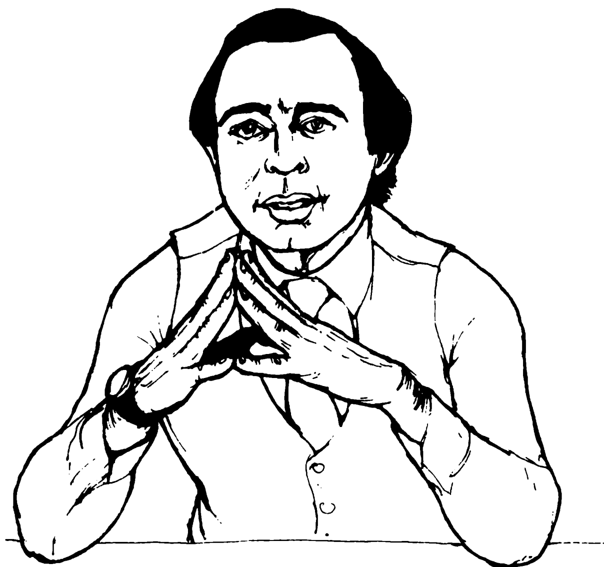
Šios knygos pradžioje aš minėjau, kad gestai, kaip ir žodžiai sakinyje, išreiškiami grupėmis, o be to, juos vertinant, turi būti atsižvelgiama į situacijos kontekstą. „Bokštelis", anot Birdwhistell'io, gali būti laikomas šios taisyklės išimtimi, nes tas gestas neretai naudojamas atsietai nuo kitų. Jį dažnai demonstruoja žmonės, pasitikį savimi ir besijaučią pranašesni už kitus, taipogi tie, kurių gestikuliacija minimali ar labai apribota. Šis gestas ir skirtas jų užtikrintumui bei pasitikėjimui savimi išreikšti.

Mano atlikti šio specifinio gesto stebėjimai ir tyrimai rodo, kad jis dažnai naudojamas „vertikalaus" (viršininko/pavaldinio) bendravimo epizoduose ir kad tai išties yra ganėtinai izoliuotas gestas, išreiškiantis pasitikėjimą savimi ar mintį „viskas aišku". Viršininkai šį gestą neretai naudoja duodami instrukcijas ar patarimus savo pavaldiniams. Jis ypač dažnas tarp finansininkų, teisininkų, direktorių ir panašaus profilio žmonių.

Yra du šio gesto variantai — vienas iš jų yra „aukštyn žiūrintis bokštelis" (40 pav.), kuris dažniausiai naudojamas, kai žmogus išreiškia savo nuomonę, idėjas ar vadovauja pokalbiui. „Žemyn žiūrinčio bokštelio" gestas (41 pav.) dažniausiai naudojamas ne kalbant, o klausant. Nierenberg'as ir Calero'as pastebi, kad moterys dažniau linkusios naudoti „žemyn žiūrintį bokštelį" nei „aukštyn žiūrintį bokštelį". „Aukštyn žiūrintis bokštelis" ir atgal atlošta galva rodo išdidumą, pasitenkinimą savimi ir aroganciją.

Nors „bokštelio" gestas apskritai yra pozityvus signalas, jį galima naudoti tiek pozityviame, tiek negatyviame kontekste, o taip pat nesunku klaidingai interpretuoti. Įsivaizduokime, prekybos agentas pristato savo prekę potencialiam klientui. Pokalbio metu jis pastebi pozityvių pirkėjo gestų grupę. Tai gali būti jo atviri delnai, pasilenkimas į priekį, pakelta galva ir t.t. Sakykime, į pristatymo pabaigą pirkėjas pademonstruoja kurį nors iš „bokštelio" gestų.

Jei „bokštelis" lydi grupę kitų pozityvių gestų, kurie buvo demonstruojami tuo metu, kai perkybos agentas rodė ir komentavo klientui savo prekių ir paslaugų asortimentą, agentas turi pagrindo tikėtis, jog sėkmė netoli, ir gali siūlyti sudaryti sandėrį



40 pav. *„Aukštyn žiūrintis bokštelis"*



41 pav. *„Žemyn žiūrintis bokštelis"*

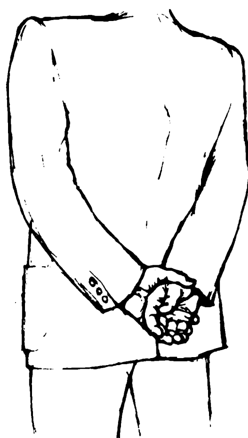
bei laukti kliento pritarimo. Tačiau jei „bokštelis" seka po serijos negatyvių gestų, tokių kaip rankų sunėrimas ant krūtinės, kojų sukryžiavimas, žiūrėjimas kažkur į šalį ir įvairūs veido lytėjimai ranka, ir jei šis gestas pademonstruojamas pristatymo pabaigoje, jis gali liudyti galutinį kliento apsisprendimą nepirkti siūlomos prekės ar paslaugos ir netgi pageidavimą, kad prekybos agentas greičiau keliautų iš kur atėjęs. Abiem šiais atvejais „bokštelis" reiškia tvirtą apsisprendimą, tačiau vienu atveju jo išdavos prekybos agentui palankios, o kitu — nepalankios. Lemiamas faktorius — judesiai ir gestai prieš pasiunčiant „bokštelio" signalą.

Plaštakos, rankos ir riešo laikymas kita plaštaka

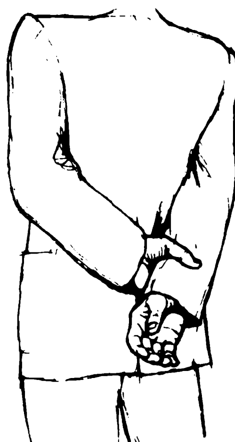
Keletas žinomų Britanijos Karališkosios šeimos narių yra pagarsėję pomėgiu vaikščioti aukštai pakėlę galvą, atstatę smakrą, vienos rankos plaštaka už nugaros laikydami kitą ranką. Šį gestą naudoja ne vien tik Britanijos Karališkosios šeimos nariai. Jis yra paplitęs ir kitų šalių monarchų šeimose. Visuomenėje šio gesto galima tikėtis iš patruliuojančio policininko, per mokyklos kiemą einančio kaimo mokyklos direktoriaus, aukštesnį laipsnį turinčio kariškio ir t.t. Taigi, jį mėgsta didesnę ar mažesnę valdžią turintys asmenys.

Šis gestas išreiškia pranašumą aplinkinių atžvilgiu ir pasitikėjimą savimi. Tai pasąmoningas drąsos aktas, atveriant pavojui jautriausias pilvo, krūtinės ir gerklės sritis. Mūsų visų patirtis byloja, kad, jei šį gestą naudosime įtemptoje situacijoje, kaip antai, laikraščių korespondentų apsuptyje arba laukdami už dantų gydytojo kabineto durų, pasijusime atsipalaidavę, įgysime pasitikėjimo savimi, tapsime netgi šiek tiek valdingi.

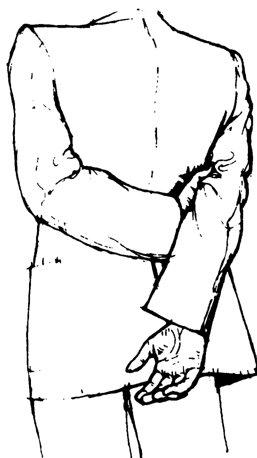
Mūsų stebėjimai rodo, kad policijos pareigūnai, nešiojantys šaunamuosius ginklus, retai kada demonstruoja šį gestą. Vietoje jo jie naudoja agresyvumą išreiškiantį gestą „rankos ant juosmens" (95 pav.). Panašu, jog ginklas jo nešiotojui savaime suteikia pakankamai autoriteto, tad gestas „sauja saujoje" kaip autoriteto pabrėžimo priemonė paprasčiausiai tampa nebeaktualus.



42 pav. *Pranašumą ir pasitikėjimą savimi išreiškiantis gestas „sauja saujoje"*



43 pav. *Gestas „riešas saujoje"*



44 pav. *Gestas „žastas saujoje"*

Gesto „sauja saujoje" nereikia painioti su gestu „riešas saujoje" (43 pav.). Pastarasis yra nusivylimo ir bandymo kontroliuoti savo emocijas išraiška. Šiuo atveju vienos rankos plaštaka kietai suima kitos rankos riešą ar dar aukštesnę rankos dalį, tarytum viena ranka bandant suturėti kitą nuo agresyvių veiksmų.

Įdomu tai, kad, kuo aukščiau vienos rankos plaštaka suima kitą ranką, tuo didesnį įniršį šis gestas išreiškia. Pavyzdžiui, vyriškis 44 pav. yra įpykęs labiau nei 43 pav. pavaizduotas vyriškis, nes pirmuoju atveju jis laiko nutvėręs žastą virš alkūnės, o antruoju — tik riešą. Tikriausiai šis gestas ir pagimdė išsireiškimą „tvirtai laikyk save rankose". Šį gestą neretai naudoja prekybos agentai, atvykę pas potencialų pirkėją ir paprašyti palaukti priimamajame. Minėtasis gestas — nevykusi prekybos agento pastanga užmaskuoti savo nervinimąsi, ir nuovokus klientas to nepraleis pro akis. Jei šį savikontrolės gestą pakeisime į gestą „sauja saujoje", sykiu ir nusiraminsime, ir aplinkiniams pademonstruosime pasitikėjimą savimi.

Nykščio rodymas

Chiromantijoje nykštys apibūdina ego ir charakterio stiprumą. Neverbalinis nykščio naudojimas atitinka chiromantijos teiginius. Nykštys naudojamas dominavimui, pranašumui ar netgi agresijai išreikšti. Nykščio gestai dažniausiai yra antriniai, gestų grupes papildantieji elementai. Bet koks nykščio rodymas yra pozityvus signalas, neretai naudojamas kaip tipinis „kieto" viršininko gestas pavaldinių tarpe. Besimeilinantis vyriškis jį demonstruoja bendraudamas su potencialia partnere. Taip pat įvairūs nykščio gestai būdingi žmonėms, dėvintiems prabangius ar prestižinius drabužius. Žmonės, dėvintys naujus, akį traukiančius drabužius nykštį demonstruoja kur kas dažniau nei tie, kurių drabužiai senesni ir nebemadingi.

Pranašumą pabrėžiantis nykščio gestas tampa ypač akivaizdus, jei sykiu su demonstruojamu nykščiu nuskamba jam prieš-



45 pav. *Dabitos poza*

taraujantis verbalinis pranešimas. Kaip pavyzdį paimkime teisėją, kuris, atmetęs galvą ir žiūrėdamas pirmyn išilgai savo nosies linijos (46 pav.), pasisuka į žiuri narius ir švelniu, žemu balsu taria: „Mano kuklia nuomone, žiuri komisijos ledi ir džentelmenai...", tuo pat metu demonstruodamas dominuojantį nykščio gestą. Tačiau toks prieštaravimas įžvalgesniems žiuri nariams bemat sudarys įspūdį, kad teisėjas yra nenuoširdus, netgi pasipūtęs. Jei teisėjas iš tiesų norėtų žiuri akyse pasirodyti kuklus, jis žengtelėtų žingsnį link žiuri narių, atsegtu apsiaustu, atvirais delnais, ir kalbėtų ne atlošęs galvą, šiek tiek palenkęs ją į priekį.

Nykščiai dažniausiai kyšo iš kišenių, kartais netgi užpakalinių (47 pav.). Šis gestas — tai slaptas bandymas užmaskuoti savo pranašumo pojūtį. Moterys šį gestą taip pat mėgsta naudoti (48 pav.). Be to, tokie nykščių rodytojai turi polinkį sūpuotis ant pirštų, pasąmoningai siekdami sudaryti įspūdį, kad yra aukštesni nei iš tikrųjų.



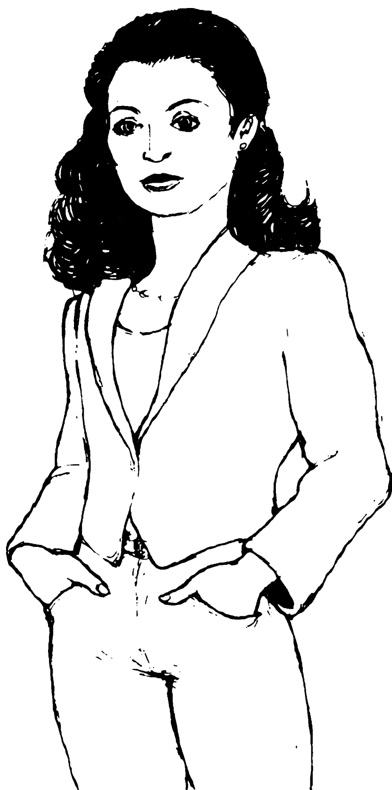
46 pav. *„Mano kuklia nuomone..."*

Dar vienas populiarus nykščių gestas — rankos sunertos ant krūtinės su kyšančiais į viršų nykščiais. Tai dvigubas signalas, turintis sykiu neigiamą gynybinę potekstę (sunertos rankos) ir liudijantis numanomą pranašumą (demonstruojami nykščiai). Žmogus, naudodamas šį dvigubą gestą, dažniausiai judina nykščius ir, jei stovi, supasi ant pirštų galų.

Nykštys, kai juo rodoma į kitą žmogų, taip pat gali būti naudojamas kaip „kvailinimo" ar nepagarbos ženklas. Pavyzdžiui,



47 pav. *Nykščiai, kyšantys iš užpakalinių kelnių kišenių*



48 pav. *Dominuoti linkusi moteris*



49 pav. *Padėtis „nykščiai nukreipti į viršų"*

vyras, pasilenkęs prie savo draugo, sugniaužto kumščio atlenktu nykščiu rodo savo žmonos link ir sako: „Žinai, moterys... visos jos tokios...", akivaizdžiai provokuodamas šeimyninį kivirčą. Šiuo atveju kratomas nykštys skirtas vargšei žmonai „apkvailinti". Rodymas nykščiu erzina absoliučią daugumą moterų, ypač jei nykščio savininkas yra vyras. Aukštyn žemyn rodomas nykštys yra kur kas mažiau paplitęs gestas tarp moterų, tačiau ir jos kartais jį pavartoja, rodydamas nemėgstamą žmogų.



50 pav. *„Moterys... Visos jos vienodos!..“*

5 skyrius

Veido lytėjimas rankomis

Sukčiavimas, abejonė, melas

Kaip galima nustatyti, kada žmogus meluoja? Neverbalinių sukčiavimo signalų atpažinimas yra vienas svarbiausių neverbalinės kalbos stebėjimo įgūdžių. Tad kokie sukčiavimo signalai gali išduoti melagį?

Vienas iš dažniausiai naudojamų sukčiavimo simbolių — trys išmintingos beždžionės, kurios negirdi, nekalba ir nemato nieko blogo. Šio simbolio apibūdinamas veido lytėjimas rankomis ir išreiškia sukčiavimo gestikuliacijos esmę. Kitais žodžiais tariant, kai mes matome, kalbame ir girdime netiesą ar suktybę, dažniausiai stengiamės rankomis uždengti savo burną, akis ar ausis. Mes jau minėjome, kad vaikai šiuos akivaizdžius sukčiavimo gestus naudoja gana atvirai. Jei mažas vaikas sako neteisybę, jis neretai uždengia burną rankutėmis, lyg bandydamas sulaikyti per ją besiskverbiančius melagingus žodžius. Jei jis nenori girdėti barančio tėvo, delniukais užsidengia ausis. Jei pamato tai, į ką nenori žiūrėti, delniukais arba rankutėmis užsidengia akis. Kai vaikas šiek tiek paūgėja, minėti jo veido lytėjimo gestai analogiškomis aplinkybėmis tampa kur kas subtilesni ir mažiau akivaizdūs, tačiau jų neatsisako. Be melo, veido lytėjimo gestai gali reikšti abejonę, neapibrėžtumą ar bandymą hiperbolizuoti.

Jei žmogus demonstruoja gestą „plaštaka prie veido", tai dar nereiškia, kad jis meluoja. Tai tik rodo tokią galimybę, kurią patvirtins ar paneigs tolimesnis jo gestų grupių stebėjimas. Svarbu gesto „plaštaka prie veido" nemėginti vertinti atsietai nuo kitų gestų ir aplinkybių.

Dr. Desmond'o Morris'o duomenimis, buvo atliktas tyrimas, slaugėms liepiant prie liudytojų meluoti pacientams apie jų sveikatos būklę. Meluojančios slaugės dažniau liesdavo ranka veidą nei tos, kurios pacientams sakė tiesą. Šiame skyriuje apžvelgsime gestų „plaštaka prie veido" tipus ir aptarsime, kaip ir kada jie pasireiškia bei ką reiškia.

„Burnos apsauga"

„Burnos apsauga" yra vienas iš gestų, kurie vienodai akivaizdūs tiek suaugusiesiems, tiek vaikams. Burna uždengiama plaštaka, o nykštys prispaudžiamas prie žando, nes pasąmonė rankai duoda „instrukciją" sulaikyti sakomą netiesą. Kartais šis gestas pasireiškia kaip vos keletas prie burnos pridėtų pirštų arba netgi prie jos priglaustas suspaustas kumštis, tačiau prasmė išlieka ta pati.

„Burnos apsaugos" nereikia painioti su analizavimo gestais, kuriuos apžvelgsime šiame skyriuje vėliau.

Daugelis žmonių „burnos apsaugos" gestą mėgina užmaskuoti imituodami tariamą kosulį. Vaidindamas gangsterį ar eilinį nusikaltėlį, Humphrey'us Bogart'as neretai naudodavo šį gestą aptardamas nusikaltimų planus su kitais gaujos nariais arba tardomas policijos, taip duodamas neverbalinį signalą, kad kalba nenuoširdžiai.

Jei žmogus demonstruoja šį gestą kalbėdamas, tai rodo, kad jis tikriausiai kalba netiesą. Tačiau jei jis prisidengia savo burną tuo metu, kai kalbate jūs, šis gestas liudija jo įsitikinimą, jog *jūs* meluojate! Vienas svarbiausių iš auditorijos ateinančių „pavojaus sugnalų" lektoriui — daugybė pakeltų prie burnos plaštakų. Kalbant mažai auditorijai arba akis į akį, tokiu atveju išmintinga nutraukti kalbą ar pristatymą ir paklausti: „Gal kas nors iš



51 pav. *„Burnos apsauga"*

jūsų norėtumėte ko paklausti ar pakomentuoti tai, ką aš ką tik pasakiau?" Tai leistų auditorijoje įsivyravusioms abejonėms iškilti į viešumą, o jums suteiktų progą permąstyti savo teiginius ir atsakyti į klausimus.

Nosies lytėjimas

Iš esmės nosies lytėjimo gestas yra rafinuota ir užmaskuota burnos apsaugos gesto forma. Jis gali susidaryti iš kelių švelnių panosės patrynimų arba vieno greito, beveik nepastebimo prisilietimo. Kai kurios moterys šį gestą sugeba atlikti labai nežymiai ir atsargiai, nesugadindamos makiažo.

Vienas iš šio gesto kilmės paaiškinimų yra tas, kad, užvaldžius negatyviai minčiai, pasąmonė siunčia nurodymą rankai



52 pav. *Nosies lytėjimas*

skubiai pridengti burną, tačiau paskutinę akimirką, siekiant, kad gestas nebūtų itin akivaizdus, plaštaka atitraukiama nuo burnos, ir šio judesio rezultatas yra staigus trumpas nosies palytėjimas. Kitas paaiškinimas — spėjama, kad melavimas dirgina ploniausias nosies nervų galūnes, ir trynimo veiksmas skirtas atsiradusiam nemaloniam pojūčiui numaldyti. Skaitytojui gali kilti natūralus klausimas — o kas, jei žmogui paprasčiausiai niežti nosį? Nosies niežėjimas dažniausiai numalšinamas labai sąmoningu ir akivaizdžiu trynimo ar kasymosi veiksmu, mažai ką bendro teturinčiu su subtiliu nosies palytėjimo gestu. Kaip ir burnos palytėjimo gestą, jį gali naudoti tiek kalbėtojas, maskuojantis savo melą, tiek ir klausytojas, abejojantis kalbėtojo žodžių teisingumu.

Akių trynimas

„Nematyk nieko blogo", — sako išmintinga beždžionė. Akies trynimo gestas yra smegenų bandymas ignoruoti apgavystę ar melą, kurį ta akis mato, arba bandymas išvengti būtinybės žiūrėti į veidą žmogui, kuriam sakoma netiesa. Vyrai savo akis dažniausiai trina energingai ir, ypač jei melas akiplėšiškas, žiūri kažkur į šalį, dažniausiai šiek tiek žemyn. Moterys naudoja švelnesnį ir subtilesnį trinamąjį judesį paakyje — gal dėl to, kad yra išauklėtos vengti grubių, negracingų judesių, o gal saugodamos veido makijažą. Pašnekovo žvilgsnio jos vengia žiūrėdamos ne į grindis, bet į lubas.

Anglakalbėse šalyse neretai vartojamas išsireiškimas „meluoti pro sukąstus dantis". Šis išsireiškimas atspindi šią gestų grupę: sukąsti dantys, dirbtina šypsena, akių trynimas ir į šalį nukreiptas žvilgsnis. Šią gestų grupę naudoja filmų aktoriai, imituodami nenuoširdumą. Tačiau realiame gyvenime ji kaip kompleksas pasitaiko gana retai.



53 pav. *Akių trynimo gestas*

Ausies trynimas

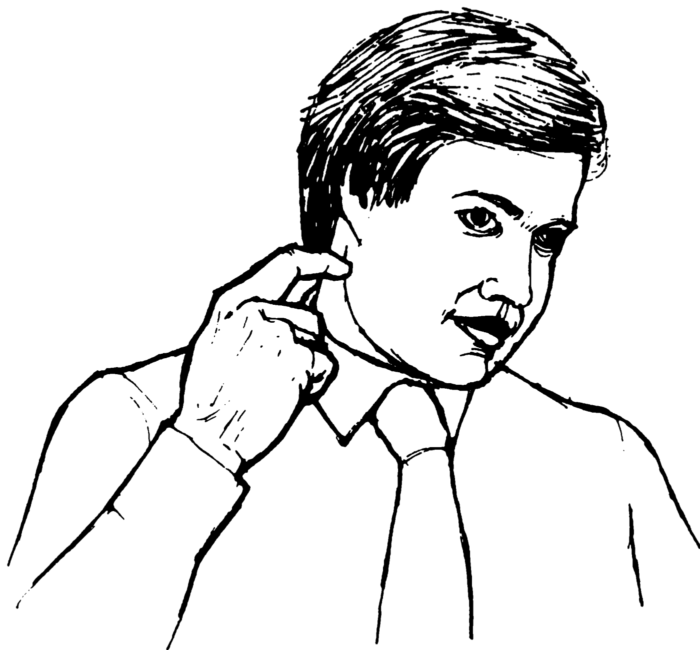
Tai faktiškai yra melo klausytojo bandymas „negirdėti nieko blogo". Šis gestas išreiškia pasąmoningą impulsą ranka „užblokuoti" girdimus žodžius, pridedant plaštaką prie ausies ar kur nors netoli jos. Tai suaugusiųjų subtiliai transformuotas „rankos ant abiejų ausų" gestas, kurį naudoja maži vaikai, norėdami atsiriboti nuo tėvų išsakomų priekaištų. Ausies trynimo gesto variacijos yra ausies kaušelio nugarinės pusės trynimas, „pirštas–atsuktuvas" (kai pirštas, įkištas į ausį, sukiojamas į abi puses), ausies spenelio tempimas arba ausies kremzlės užlenkimas, uždengiant ausies angą. Pastarasis gestas signalizuoja, kad klausytojas jau pakankamai prisiklausė arba laukia progos pasisakyti pats.



54 pav. *Ausies trynimas*

Kaklo kasymasis

Demonstruojant šį gestą, dešiniosios (kairiarankiams — kairiosios) rankos rodomuoju pirštu krapštinėjamas kaklas truputį arba netgi gerokai žemiau ausies spenelio. Mūsų atlikti šio gesto tyrimai atskleidė įdomų dėsningumą: kasymo judesį žmogus beveik visuomet atlieka penkis kartus. Retai kada mažiau ir retai kada daugiau. Šis gestas signalizuoja abejonę ir neapibrėžtumą; jis yra būdingas žmogui, kuris teigia: „Nesu tikras, ar sutinku". Jis yra labai pastebimas tuo atveju, kai jam prieštarauja verbaliniai teiginiai — pavyzdžiui, kai žmogus sako „aš galiu suprasti, kaip tu jautiesi" ar kažką panašaus.



55 pav. *Kaklo kasymasis*

Apykaklės tempimas

Desmond'o Morris'o teigimu, meluojančių žmonių gestikuliacijos tyrimai atskleidė, kad melavimas sukelia dilgčiojimo pojūtį jautriose kaklo ir veido vietose, todėl trynimas ar kasymasis reikalingas jam numaldyti. Tai yra gana racionalus paaiškinimas, kodėl kai kurie žmonės, meluodami ir jausdami, jog yra įtariami meluojant, demonstruoja „apykaklės traukimo" gestą, kuris sykiu padeda sugerti smulkius prakaito lašelius, susiformuojančius ant sprando, kai žmogus pajunta, jog pašnekovai jį ima įtarti sakant netiesą. Dar šis gestas naudojamas tuo atveju, kai žmogus jaučiasi piktas ar susierzinęs bei pasąmoningai bando „nuplėšti" apykaklę, kad prie kūno galėtų prieiti daugiau gaivaus oro. Kai pastebite, jog pašnekovas naudoja šį gestą, užduokite jam klausimą „ar negalėtumėte pakartoti?" arba „ar negalėtumėte to paaiškinti plačiau?" Tai gali sustabdyti pašnekovą nuo bandymo jus apgauti.



56 pav. *Apykaklės traukimas*

Pirštai burnoje

Morris'as šį gestą aiškina taip: pirštai į burną kišami tuomet, kai žmogus jaučia spaudimą ar grėsmę. Tai pasąmoningas žmogaus bandymas susigrąžinti pirmykštę saugumo būseną, kurią išgyvendavo kūdikystėje, čiulpdamas motinos krūtį. Augdamas vaikas motinos krūtį pakeičia savo pirštu, o suaugęs į burną kiša ne tik pirštus, bet ir kitus daiktus, kaip cigaretės, pypkės, pieštukai ir t.t. Nors dauguma įvairių burnos lytėjimo ranka gestų atspindi melą ar sukčiavimą, gestas „pirštas burnoje" yra vidinio poreikio atgauti pasitikėjimą aplinka išraiška. Pastebėjus šį gestą, tinkamas žingsnis yra patikinti pašnekovą, kad jis yra visapusiškai saugus (57 pav.).



57 pav. *Šiai moteriai reikalingas nuraminantis žodis*

Teisingas ir klaidingas veido lytėjimo gestų interpretavimas

Sugebėjimas teisingai interpretuoti veido lytėjimo gestus įvertinant konkrečias aplinkybes išsiugdomas per netrumpą laiką ir pareikalauja nemažai patirties. Galima neabejojant teigti, kad, jei žmogus panaudoja vieną iš šiame skyriuje minėtų veido lytėjimo gestų, jam į galvą dingtelėjo negatyvi mintis. Tačiau išlieka klausimas — kokia konkrečiai negatyvi mintis? Tai galėtų būti ir abejojimas, ir melas, ir nusiteikimas meluoti, ir neapibrėžtumas, ir nuogąstavimas. Tikrasis interpretavimo menas yra sugebėjimas atskirti, kuri iš paminėtų negatyvių minčių yra užvaldžiusi žmogaus mintis. Jūsų spėjimas bus teisingesnis, jei nagrinėjote ankstesnius žmogaus gestus ir veido lytėjimą interpretuosite jų kontekste.

Pavyzdžiui, mano draugas, su kuriuo žaidžiame šachmatais, žaidimo metu neretai trina savo ausį ar liečia nosį, tačiau tai daro tik tuomet, kai nesijaučia užtikrintas, kokį ėjimą reikėtų daryti. Neseniai aš pastebėjau ir kai kuriuos kitus jo gestus, kuriuos galiu interpretuoti ir panaudoti savo naudai. Pastebėjau, kad, kai išreiškiu ketinimą daryti konkretų ėjimą ir priartinu ranką prie vienos ar kitos figūros, jis tučtuojau į tai reaguoja gestų grupe, kuri signalizuoja, ką jis mano apie mano siūlomą ėjimą. Jei jis sėdi atsilošęs savo kėdėje ir rodo „bokštelio" gestą (pasitikėjimas savimi), aš galiu spėti, jog jis laukė šio mano ėjimo ir gali būti jau sugalvojęs atsaką į jį. O jeigu, kai aš paliečiu savo figūrą, jis prisidengia burną ar ima trinti nosį arba ausį, tai rodo, kad apie šį mano ėjimą jis neturi nuomonės arba nežino savo galimo atsako į jį — arba ir viena, ir kita. Tai reiškia, kad jis man suteikia galimybę kuo daugiau ėjimų atlikti pasinaudojant jo neverbaline pagalba — negatyviu veido lytėjimo gestu, — tuo didesnės mano galimybės nugalėti.

Neseniai turėjau pokalbį su jaunu vyriškiu, kuris norėjo įsidarbinti mūsų kompanijoje. Viso pokalbio metu jis laikė savo rankas ir kojas sukryžiuotas, naudojo „kritinio analizavimo" gestų grupes, beveik nerodė delnų, o jo žvilgsnis susitikdavo su manuoju mažiau nei trečdalį pokalbio laiko. Kažkas jį akivaiz-

džiai neramino, tačiau toje interviu stadijoje aš neturėjau pakankamai informacijos, kad būčiau galėjęs tiksliai nustatyti už jo negatyvių gestų slypinčias mintis. Uždaviau jam keletą klausimų apie buvusius darbdavius. Jo atsakymus lydėjo akių trynimo ir nosies lytėjimo gestų serijos; jis ir toliau vengė mano žvilgsnio. Ir taip iki pat mūsų pokalbio pabaigos. Kliaudamasis tuo, kas populiariai vadinama „vidiniu balsu", aš nusprendžiau jo nepriimti į darbą. Mane sudomino kai kurios jo gestų grupės, rodančios nenuoširdumą, ir aš nusprendžiau pasidomėti kai kuriais jo teiginiais. Pasirodo, jis man suteikė klaidingą informaciją apie savo praeitį. Jei nebūčiau stebėjęs jo neverbalinių užuominų ir signalų, galimas daiktas, būčiau padaręs klaidą ir priėmęs jį į darbą.

Videojuostoje įrašytame inscenizuotame interviu, kuris buvo pademonstruotas valdymo seminaro metu, po vieno iš interviu ėmėjo klausimo klausinėjamasis (kandidatas įsidarbinti) staiga atvėrė burną ir patrynė nosį. Iki tos akimirkos jis laikėsi atvirai — jo apsiaustas buvo prasegtas, delnai atviri; atsakinėdamas į klausimus, jis pasilenkdavo į priekį. Tad iš pradžių mes spėjome, kad tai gali būti atsitiktinė gestų grupė, neturinti asociacijų su interviu tema. „Burnos apsaugos" gestą jis demonstravo keletą sekundžių, o po to vėl sugrįžo prie savo atviros pozos. Po interviu mes jo paklausėme apie šį jo gestą. Jis atsakė, kad, gavęs tą klausimą, jis turėjo pasirinkti vieną iš dviejų atsakymo variantų: negatyvaus ir pozityvaus. Kai jis pagalvojo apie negatyvų atsakymo variantą ir bandė nuspėti, kaip interviu ėmėjas galėtų į jį reaguoti, jis spontaniškai pavartojo „burnos apsaugos" gestą. Tačiau kai susimąstė apie pozityvųjį atsakymo variantą, ranka spontaniškai atsitraukė nuo burnos ir jo laikysena vėl tapo atvira. Tad spontanišką „burnos apsaugos" gestą išprovokavo neužtikrintumas dėl galimos auditorijos reakcijos į negatyvųjį atsakymą.

Šie pavyzdžiai iliustruoja, kaip lengva klaidingai interpretuoti veido lytėjimo gestus ir padaryti neteisingas išvadas. Tik nuolat gilinantis ir stebint šiuos gestus, o taip pat mokantis atsižvelgti į kontekstą, galima įgyti pakankamų įgūdžių, padedančių teisingai įvertinti už gestų slypinčias pašnekovo mintis.

Smakro ir skruostų gestai

Sakoma, kad geras kalbėtojas yra toks, kuris „instinktyviai" jaučia, kada auditorijai įdomu tai, ką jis kalba, o kada jo klausytojai jau „prisiklausę užtektinai". Geras prekybos agentas taip pat sugeba nustatyti, kada jis paliečia kliento „jautrias vietas", t. y. aptinka jo interesų sritis. Kiekvienam prekybos agentui pažįstamas vidinės tuštumos jausmas, apninkantis, kai, pristatant prekę ar paslaugą potencialiam pirkėjui, pastarasis nerodo jokios reakcijos, o tik paprasčiausiai sėdi ir spokso. Tokiu atveju orientuotis potencialaus kliento mintyse prekybos agentui padeda platus spektras „ranka prie smakro" ir „ranka prie skruosto" gestų, kuriuos dažniausiai vartoja tylūs klientai.

Nuobodulys

Jei klausytojas ima ranka ramstyti savo galvą, tai signalas, kad jį apėmė nuobodulys. Galvą remianti ranka rodo žmogaus pastangas išlaikyti ją vertikalioje padėtyje ir neleisti sau užsnūsti.



58 pav. *Nuobodulys*

Klausytojo nuobodulio laipsnį atspindi tai, kaip stipriai jo ranka remia galvą. Visišką nuobodulį ir nesusidomėjimą liudija galva, pilnu svoriu padėta ant plaštakos (58 pav.). Žinoma, nuobodulio viršūnė, kai galva guli ant stalo ir girdisi knarkimas...

Barbenimas pirštais į stalą ir nuolatinis tapsėjimas kojomis į grindis netgi profesionalių lektorių yra neretai interpretuojamas kaip nuobodulio signalas, tačiau šie gestai faktiškai reiškia ne nuobodulį, o nekantravimą. Jei, kalbėdami auditorijai, pastebėsite iš jos sklindančius šiuos signalus, tinkamiausias „ėjimas" — sudominti barbentoją ar trepsėtoją paskaitos turiniu ir taip pašalinti neigiamą jo gestų poveikį aplinkui sėdintiems klausytojams. Jei auditorija reiškia nuobodulio ir nekantravimo signalus, tai jau yra išraiškingas ženklas kalbėtojui, kad laikas baigti paskaitą. Verta pastebėti, kad pirštų barbenimo ar kojų trepsėjimo greitis tiesiogiai susijęs su žmogaus nekantravimo laipsniu — kuo šie judesiai greitesni, tuo labiau klausytojas nekantrauja.

Analizavimas

Analizavimą liudija prie skruosto priglausta plaštaka užlenktais pirštais, neretai nukreiptu į viršų rodomuoju pirštu (59 pav.). Jei klausytojas ima nuobodžiauti, tačiau mandagumo dėlei nori atrodyti susidomėjęs, jo rankos pozicija truputį pasikeičia, ir plaštakos pagrindas ima šiek tiek remti galvą (58 pav.). Man yra tekę dalyvauti daugelyje valdymo seminarų, kuriuose tekdavo stebėti, kaip jauni ir kopiantys karjeros laiptais vadovai šį gestą naudoja norėdami įsiteikti kompanijos prezidentui, sakančiam nuobodžią kalbą. Deja, jų nelaimei, vos tik ranka ima remti galvą, pasikeitęs gesto pobūdis ima juos išduoti, ir šefui, jei jis akylas, tampa nesunku pastebėti, jog kai kurie iš jaunųjų vadovų klausosi nenuoširdžiai ir paprasčiausiai apsimetinėja.

Tikrai susidomėjusio žmogaus plaštaka yra lengvai priglausta prie skruosto ir nenaudojama kaip atrama galvai. Lengviausias būdas, kuriuo firmos prezidentas gali iš tiesų užvaldyti savo pavaldinių dėmesį, — pasakyti kažką panašaus į tai: „Džiau-



59 pav. *Susidomėjimas ir informacijos analizavimas*

giuosi, kad įdėmiai manęs klausotės, nes netrukus ketinu pateikti jums keletą klausimų!" Tai bemat sužadins auditorijos dėmesį, nes besiklausantieji susirūpins, jog negalės atsakyti į jiems pateiktus klausimus.

Jei rodomasis pirštas yra nukreiptas aukštyn, o nykštys remiasi į smakrą, tai rodo, kad klausytojas turi negatyvių ar kritiškų minčių kalbėtojo arba jo teiginių atžvilgiu. Neretai rodomuoju pirštu imama trinti akis ar traukti žemyn paakio odą, ypač jei negatyvios mintys nesiliauja ilgesnį laiką. Kadangi gestai daro įtaką žmogaus nusiteikimui, kuo ilgiau žmogus demonstruoja šį gestą, tuo ilgiau išlieka jo kritiškas nusiteikimas kalbančiojo atžvilgiu. Šis gestas yra signalas kalbančiajam, kad jam būtina neatidėliojant kažko griebtis — arba įtraukti klausy-



60 pav. *Šis žmogus turi negatyvių minčių kalbančiojo ar jo kalbos atžvilgiu*

toją ar klausytojus į diskusiją, arba baigti kalbą. Jei klausytojas vienas, jo nusiteikimą galima pakeisti paprastu būdu — kad ir ką nors jam paduodant ir taip pakeičiant jo plaštakų padėtį. Beje, šis gestas neretai klaidingai suprantamas kaip susidomėjimo ženklas, tačiau smakrą remiantis nykštys išduoda kritišką klausytojo nusiteikimą (60 pav.).

Braukymas sau per pasmakrę

Jei jums kada pasitaikys proga grupei žmonių pristatinėti kokią nors idėją, kalbėdami atidžiai juos stebėkite, ir pamatysite nuostabų dalyką. Dauguma, jei ne visi, klausytojai jūsų kalbos pra-





61 pav. *Moteriška pasmakrės braukymo versija*

62 pav. *Reikia priimti sprendimą...*

džioje pakels vieną plaštaką prie savo veido ir „įjungs" analizavimo gestą. Kai baigę kalbą paprašysite pateikti savo komentarų bei pasiūlymų, analizavimo gestai išsyk dings. Plaštaka atsidurs prie smakro ir ims braukyti per pasmakrę.

Pasmakrės braukymo gestas yra signalas, kad klausytojas ruošiasi priimti sprendimą. Kai paprašėte klausytojus pateikti savo komentarus bei pasiūlymus ir jų gestai pasikeitė — jau tenka ne analizuoti, bet priimti sprendimą, — stebėkite papildančiuosius judesius, kurie apsprendžia, ar ketinamas priimti sprendimas yra pozityvus, ar negatyvus. Prekybos agentas padarytų nedovanotiną kvailystę, jei imtų kalbinti klientą ar jam kažką aiškinti tuo metu, kai klientas, paprašytas priimti sprendimą dėl sandėrio,

prideda ranką sau prie pasmakrės. Geriausia strategija būtų atidus kitų kliento gestų stebėjimas — jie geriau nei kas kitas parodys, kokį sprendimą jis ruošiasi priimti. Jei, pavyzdžiui, po pasmakrės braukymo gesto rankos sukryžiuojamos ant krūtinės, koja užmetama ant kojos, o pats klientas atsilošia į krėslo atkaltę, neverbaliniais kanalais jis byloja akivaizdų „ne". Tai pastebėjus, vertėtų greitosiomis apžvelgti pagrindinius pasiūlymo privalumus, kol klientas dar nespėjo žodžiais išreikšti neigiamo atsakymo ir dar ne viskas prarasta.

Jei pasmakrės braukymo gestą lydi „pasiruošimo" gestas (97 pav.), prekybos agentui belieka tik pasitikslinti, kokiu būdu pirkėjas ketina mokėti už jo siūlomą prekę ar paslaugą...

Sprendimo priėmimo gestų variacijos

Žmogus, nešiojantis akinius, po analizavimo gestų grupės neretai juos nusiima ir vieną kojelę įsikiša į burną — šis gestas, priimant sprendimą, dažnam akinius nešiojančiam žmogui atstoja pasmakrės braukymo gestą. Pypkorius tokiu atveju į burną įsikiš pypkę. Kai žmogus, paprašytas padaryti sprendimą, į burną įsikiša pieštuką ar pirštą, tai signalas, kad jis dar nežino, kaip pasielgti, ir jam reikia laiko „susitarti su savimi", nes objektas burnoje leidžia jam uždelsti apsisprendimą. Kadangi kalbėti esant užimtai burnai yra prastų manierų ženklas, klientas jaučiasi neįpareigotas skubėti su atsakymu.

Kombinacinės veido lytėjimo gestų grupės

Kai kada nuobodulio, analizavimo ir sprendimo priėmimo gestai sudaro savotiškas kombinacijas, kurių kiekvienas elementas atitinka tam tikrą žmogus vidinės būsenos ar nuostatų komponentą.

63 pav. parodytas analizavimo gestas, tačiau ranka pasislinkusi prie smakro, o pirštai, galimas daiktas, brauko pasmakrę. Šis žmogus analizuoja pasiūlymą, tuo pat metu rengdamas savo



63 pav. *Analizavimo/apsisprendimo gestų grupė*

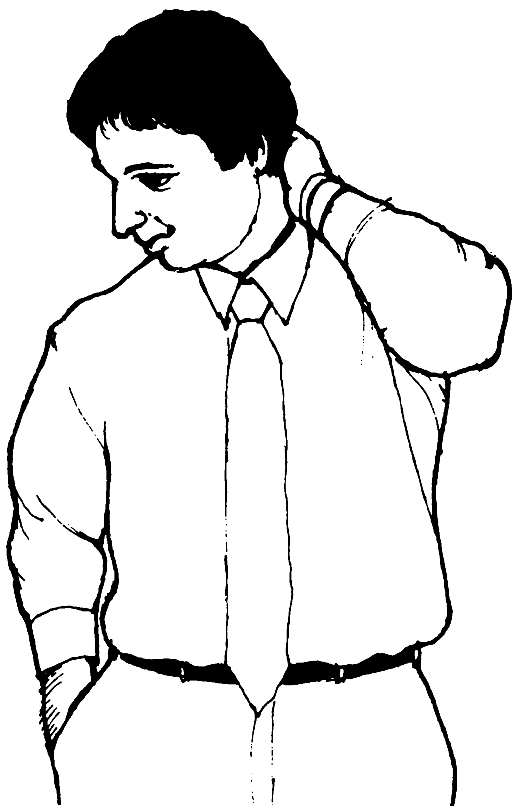


64 pav. *Analizavimo, apsisprendimo ir nuobodulio gestų grupė*

atsakymą. Kai klausytojas ima nebesidomėti kalbėtojo pasakojimu, dalį galvos svorio jis ima perkelti ant rankos. 64 pav. pavaizduotas analizavimo gestas tuo metu, kai galva ima remtis į nykštį ir klausytojo susidomėjimas pradeda blėsti.

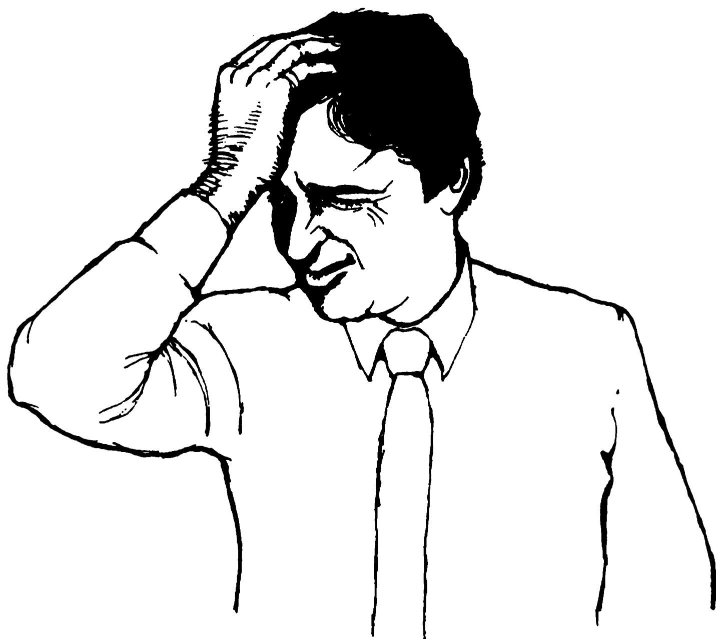
Galvos trynimo ir plekšnojimo per galvą gestai

Sustiprinta „apykaklės tempimo" gesto versija yra sprando trynimas delnu. Šį gestą Calero'as vadina „sprando perštėjimo" gestu. Žmogus, kuris šį gestą naudoja meluodamas, dažniausiai vengia pašnekovo žvilgsnio ir žiūri žemyn. Šis gestas taip pat yra ir nusivylimo bei pykčio signalas. Tokiu atveju ranka pirmiausia paplekšnoja per sprandą, o po to ima jį trinti. Pa-



65 pav. *„Sprando perštėjimo" gestas*

vyzdžiui, įsivaizduokite, jog jūs paprašėte pavaldinį atlikti tam tikrą užduotį, o šis pamiršo laiku išpildyti jūsų prašymą. Kai jo paklausiate apie tai, kaip sekėsi atlikti patikėtą užduotį, jis, plekšnodamas sau per galvą, kaktą ar pakaušį, neverbaliniu būdu signalizuoja apie savo užmaršumą — tarytum simboliškai save bausdamas. Nors galvos plekšnojimas išreiškia pripažįstamą savo užmaršumą, tačiau šiame geste slypi ir informacija apie jo požiūrį į aplaidumą. Jei plekšnoja sau per kaktą (66 pav.), tai reiškia, kad jūsų priekaištas dėl aplaidumo jo per daug nejaudina, tačiau jei jis plekšnoja sau per pakaušį (65 pav.), žinokite,



66 pav. *„Oi, ne, niekada daugiau..."*

jog jūsų priekaištą jis priima labai jautriai. Žmonės, kurie turi įprotį trinti savo sprandą ar pakaušį, pasižymi polinkiu į negatyvias mintis ir perdėtą kritiškumą savo atžvilgiu, tuo tarpu tie, kurie savo klaidą neverbaliniu būdu įpratę išreikšti trindami kaktą, dažniausiai yra atviresni, sangviniško charakterio žmonės.

6 skyrius

Rankų barjerai

Sunertų rankų gestai

Slėpimasis už barjero yra normali žmogiška reakcija, kurios savisaugos tikslais mes išmokstame dar labai ankstyvame amžiuje. Vaikystėje, pasijutę nesaugiai, slepiamės už įvairių daiktų — stalų, kėdžių, baldų, motinos sijono. Paūgėjus slapstymasis, kaip ir visa kita, tampa subtilesnis, ne toks tiesioginis. Būdami šešerių metų, kai slapstymasis už daiktų tampa nebepriimtinas, mes išmokstame grėsmės akivaizdoje tvirtai sunerti rankas ant krūtinės. Paauglystėje šią pozą įgundame užimti ne taip demonstratyviai, šiek tiek atpalaiduodami rankas ir pozą papildydami sukryžiuotų kojų gestu.

Bręsdami gudrėjame ir taip išgryniname „sunertų rankų" gestą, jog jis tampa beveik nepastebimas aplinkiniams. Sulenkdami vieną arba abi rankas skersai krūtinės, suformuojame barjerą, kuris faktiškai yra pasąmoningas mėginimas apsisaugoti nuo gresiančių nemalonumų ar nepageidaujamų aplinkybių. Aišku viena — jei žmogus susinervinęs, kupinas negatyvių minčių ar nusiteikęs gintis, jis sukryžiuoja savo rankas ant krūtinės; šis gestas — tai aiškus signalas, kad žmogus jaučia grėsmę.

Atlikti sunertų rankų gesto tyrimai atskleidė keletą įdomių dalykų. Grupei studentų buvo skirta išklausyti paskaitų kursą, uždraudus laikyti rankas sunertas ant krūtinės bei koją ant kojos, o nurodyta sėdėti natūraliai, atsipalaidavus. Kurso pabaigo-

je patikrinta, kaip studentai įsisavino girdėtą informaciją. Taip pat jie buvo paprašyti išsakyti savo nuomonę apie lektorių. Antrajai studentų grupei taip pat buvo skirta išklausyti tą patį paskaitų kursą, tačiau šie studentai buvo paprašyti paskaitų metu laikyti rankas kietai sunertas ant krūtinės. Kursams pasibaigus atliktas analogiškas šių studentų žinių ir požiūrio į lektorių patikrinimas parodė, kad „sunertų rankų" grupė įsisavino 38% mažiau informacijos nei ta grupė, kuri rankas laikė natūraliai. Antrosios grupės studentai taip pat kur kas kritiškiau buvo linkę atsiliepti ir apie paskaitų turinį bei lektorių.

Šie testai atskleidė dėsningumą, kad, kai klausytojas sukryžiuoja rankas ant krūtinės, jis ne tik įgyja kritiškesnį ir negatyvesnį požiūrį į kalbėtoją, bet ir kreipia mažiau dėmesio į tai, kas sakoma. Būtent dėl šios priežasties įvairaus lygio mokymo įstaigos stengiasi apsirūpinti kėdėmis su porankiais, kad klausytojai jaustų mažesnį poreikį laikyti rankas sunertas ant krūtinės.

Daug žmonių teigia, kad šį gestą jie naudoja tiesiog iš papratimo, esą taip patogiau. Tačiau bet koks gestas tampa patogus būtent tada, kai žmogų užvaldo jį atitinkanti mintis ar būsena. T.y. jei jūsų vidinė būsena yra įtempta, nervinga ir negatyvi, sunertų ant krūtinės rankų padėtis jums ir bus pati patogiausia.

Nedera pamiršti ir to fakto, kad siunčiamo neverbalinio pranešimo prasmė gali būti vienokia, o priimto — kitokia. Gal laikyti rankas sunertas ant krūtinės ir sėdėti įtempta nugara bei sprandu jums paprasčiausiai „patogu", tačiau tyrimai rodo, kad jūsų pašnekovai šiuos gestus bus linkę vertinti kaip jūsų neigiamo nusiteikimo apraiškas.

Standartinis sunertų rankų gestas

Abi rankos, sukryžiuojamos ant krūtinės, išreiškia pasąmoningas pastangas „pasislėpti" nuo nemalonios situacijos. Yra daug rankų sukryžiavimo padėčių, tačiau šioje knygoje aptarsime tris populiariausias iš jų. Standartinis rankų sukryžiavimo gestas (67 pav.) yra universalus gestas, beveik visose pasaulio kultūrose išreiškiantis pasirengimą gintis ar negatyvią vidinę nuostatą. Dažniausiai jis demonstruojamas tuomet, kai atsiduriama nepažįsta-



67 pav. *Standartinis rankų sunėrimo būdas*

mų žmonių grupėje viešuose susirinkimuose, eilėse, kavinėse, liftuose ar bet kur kitur, kur tik galima jausti įtampą ir nesaugumą.

Neseniai įvykusio paskaitų turne metu vieną susitikimą aš pradėjau sąmoningai apkalbėdamas keletą konferencijoje dalyvavusių gerbiamų žmonių, kurie buvo gerai žinomi seminaro auditorijai. Tučtuojau po savo verbalinės atakos paprašiau klausytojus kurį laiką išlaikyti užimtų rankų poziciją. Visi buvo gerokai nustebę, kai aš suskaičiavau, jog 90% klausytojų, vos prasidėjus mano žodinei atakai, užėmė „sunertų rankų" padėtį. Šis eksperimentas akivaizdžiai rodo, kad dauguma žmonių, nesu-

tikdami su tuo, ką girdi, savo gynybinę nuostatą bemat išreiškia šiuo gestu. Daugeliui lektorių nepavyksta efektyviai perduoti informacijos auditorijai todėl, kad jie nekreipia dėmesio į klausytojų rodomą „sunertų rankų" gestą. Patyrę kalbėtojai žino, kad šis gestas rodo būtinybę panaudoti vienokį ar kitokį „ledlaužį", kuris sutrupintų auditorijos nepasitikėjimo ledus ir sušildytų jos nusiteikimą kalbėtojo atžvilgiu.

Jei „sunertų rankų" gestą naudoja jūsų pašnekovas pokalbio akis į akį metu, yra pagrindo manyti, kad pasakėte tai, su kuo jis kategoriškai nesutinka, tad toliau jam piršti savo mintis tuo pačiu būdu yra beprasmiška, netgi jei žodžiais jis joms ir teigia pritariąs. Faktas lieka faktu: neverbalinis informacijos kanalas visuomet sako tiesą, o verbalinis — dažnai meluoja. Jūsų tikslas šioje pokalbio vietoje — pamėginti surasti „sunertų rankų" gesto priežastį ir pasistengti paskatinti pokalbio partnerį pakeisti rankų padėtį. Atminkite: kol pašnekovas demonstruos „sunertų rankų" padėtį, tol išliks jo negatyvus nusistatymas jūsų ar jūsų teiginių atžvilgiu. Susiformavusi nuostata priverčia užimti atitinkamą pozą.

Paprastas, bet efektyvus „sunertų rankų" gesto išardymo metodas — paduoti žmogui pieštuką, knygą ar bet kokį daiktą, kuris priverstų jį atmegzti „rankų mazgą" ir jas padėti priešais save. Šis gestas paskatins pašnekovą užimti atviresnę pozą ir laikytis ne tokios kategoriškos nuostatos. Sunertas pašnekovo rankas galima išskirti ir paprašant jį pasilenkti arčiau jūsų bei užmesti akį į jūsų rodomą iliustraciją ar kažką panašaus. Dar vienas naudingas metodas — pasilenkti į priekį, ištiesti rankas delnais į viršų ir pasakyti: „Matau, jūs turite man klausimą. Apie ką norėtumėte sužinoti išsamiau?" arba „Ką apie tai manote jūs?" — ir atsisėsti, tuo parodant, kad dabar eilė kalbėti jūsų pašnekovui. Nepaslėpkite savo delnų, nes taip jūs neverbaliniu būdu pašnekovui bylosite, kad iš jo tikitės atviro ir sąžiningo atsakymo. Kai dirbau prekybos agentu, jei potencialus pirkėjas man parodydavo „sunertų rankų" gestą, aš niekuomet netęsdavau savo produkto pristatymo, kol neišsiaiškindavau šio gesto priežasties. Dažniausiai paaiškėdavo, kad pirkėjas slapčia prieštarauja konkretiems mano argumentams, ir man pavykdavo įrodyti šio prieštaravimo nepagrįstumą. Dauguma prekybos agen-

tų, ignoruodami šį neverbalinį signalą, net nemėgina atverti ir išsklaidyti slaptų kliento motyvų „prieš“ ir sumažina sėkmingo sandėrio tikimybę.

Sustiprintas rankų sunėrimas

Jei pilną sunertų rankų gestą papildo sugniaužti kumščiai, tai rodo griežtai nedraugišką nusiteikimą ir besąlygišką norą priešintis. Šią gestų grupę neretai lydi sukąsti dantys ir paraudęs veidas — tokiu atveju galima ir žodinė ar fizinė ataka. Jei tokio priešiško gesto priežastis nėra akivaizdi, reikia pamėginti ją išsiaiškinti, tačiau būtina kalbėti nuolaidžiai ir atvirai, naudojant gestą „delnai aukštyn“. Ši gestų grupė reiškia pasirengimą atakuoti, priešingai nei pavaizduotoji 67 pav., kur sunertų rankų gestas yra grynai gynybinio pobūdžio.



68 pav. *Sugniaužti kumščiai rodo priešišką nusiteikimą*

„Rankų laikymo" gestas

Šis „sunertų rankų" gesto variantas pasižymi tuo, kad abiejų rankų plaštakos tvirtai laiko priešingos rankos žastą, taip sutvirtindamos savo padėtį ir užkirsdamos kelią bandymams išardyti šį gestą bei atverti krūtinę. Rankų žastai neretai laikomi taip tvirtai, kad sutrinka kraujo cirkuliacija pirštų galuose ir jie pabąla. Tokia rankų pozicija būdinga žmonėms, sėdintiems gydytojo ar dantisto priimamajame arba pirmą kartą įlipusiems į lėktuvą ir laukiantiems, kol jis pakils. Ji rodo valdomą negatyvų nusiteikimą — baimę, pyktį ir panašiai.



69 pav. *Demonstratyviai tvirta stovėsena*

Teismo salėje prokuroro sunertų rankų gestą tikriausiai papildys sugniaužti kumščiai, o advokato — plaštakos, spaudžiančios žastus.

Sunertų rankų gestą gali įtakoti ir asmens padėtis. Socialinės piramidės viršuje esantis žmogus gali šio gesto vengti, nes jis jam trukdys parodyti savo orumą ir pranašumą prieš aplinkinius. Įsivaizduokime, kompanijos generalinis direktorius pristatomas keletai naujų darbuotojų, kurių dar nėra matęs. Pasisveikinęs su jais „dominuojančiu" rankos paspaudimu, jis atsistoja „draugišku" atstumu nuo jų, rankas laikydamas ant strėnų arba už nugaros, „sauja saujoje" (pranašumą išreiškiantis gestas — žr. 42 pav.), arba vieną ranką laikydamas kišenėje. Jis vengia sunerti rankas ant krūtinės, nes nenori, kad naujieji darbuotojai pajustų net menkiausią užuominą apie jo nervingumą. Tuo tarpu nauji darbuotojai, paspaudę bosui rankas, išsyk panaudoja pilną ar dalinį „sunertų rankų" gestą, nes jaučia suprantamą įtampą stovėdami priešais pirmąjį kompanijos asmenį. Tiek generalinis direktorius, tiek naujieji darbuotojai, naudodamiesi gestais, jaučiasi patogiai, nes abiejų pusių gestai atspindi jų padėtį viena kitos atžvilgiu. Tačiau kas atsitinka, kai generalinis direktorius susitinka jauną ir kylantį vadovą, kuris taip pat linkęs pabrėžti savo pranašumą ir kuris, galimas daiktas, linkęs manyti esąs ne mažiau svarbus nei pats generalinis direktorius? Labai tikėtina, kad jiedu pasisveikins dominuojančiu rankos paspaudimu, o po to jaunasis viršininkas sukryžiuos ant krūtinės rankas pakeltais statmenai į viršų nykščiais (70 pav.). Tai gynybinis gestas — abi rankos laikomos horizontaliai skersai kūno, o abu į viršų nukreipti nykščiai byloja, kad jų savininkas yra „kietas vaikinas". Šį gestą charakterizuoja Henris Winkler'is, televizijos seriale *Happy days* vaidinantis Froncą. Aukštyn nukreipti nykščiai yra būdas parodyti pasitikėjimą savimi, o sunertos rankos stiprina saugumo pojūtį.

Prekybos agento užduotis, išvydus šį gestą, — išanalizuoti, kodėl pirkėjas jį demonstruoja. Jei gestas „nykščiai į viršų" parodomas į pristatymo pabaigą ir jį lydi daug kitų pozityvių pirkėjo gestų, agentas gali ramiai užbaigti pristatymą ir siūlyti klientui sudaryti sandėrį. Tačiau jeigu pristatymo pabaigoje



70 pav. *Demonstruojamas pranašumo gestas*



71 pav. *Gestas „sauja saujoje" kūno priešakyje*

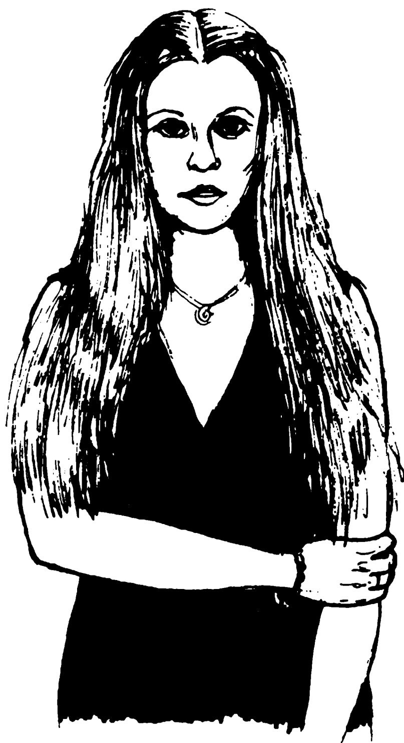
klientas pademonstruoja „sunertų rankų" gestą su sugniaužtais kumščiais (68 pav.) ir „mediniu" veidu, agentui, jei jis šiuo metu mėgins užsiminti apie sandėrį, gali tekti nešdintis nieko nepešus. Vietoje to geriau sugrįžti prie pristatymo ir, pateikiant klientui keletą klausimų, pamėginti išsiaiškinti jo pasipriešinimo priežastį. Sugebėjimas skaityti kūno kalbą leidžia pamatyti negatyvų nusiteikimą anksčiau nei jis yra išreiškiamas žodžiais ir suteikia galimybę laiku pakreipti įvykius naudingesne sau vaga.

Žmonės, kurie nešiojasi ginklus ar dėvi neperšaunamas liemenes, retai naudoja gynybinį „sunertų rankų" gestą, nes pakankamą apsaugą suteikia jų ginklas ar kūną apsaugantis drabužis. Ginkluoti policijos pareigūnai rankas ant krūtinės suneria nebent ką nors saugodami, bet ir tada šį gestą dažniausiai lydi sugniaužti kumščiai, labai aiškiai rodydami, jog šio gesto potekstė — ne gynyba, bet perspėjimas.

Daliniai sunertų rankų barjerai

Pilnas „sunertų rankų" gestas kartais yra pernelyg akivaizdus, kad būtų naudojamas žmonių apsuptyje — jis per daug aiškiai byloja aplinkiniams apie mūsų nesaugumo pojūtį. Todėl būdami minioje mes neretai naudojame subtilesnę šio gesto formą — dalinį rankų sukryžiavimą, kai viena ranka kūno priešakyje laiko ar liečia kitą ranką, tuo būdu suformuodama barjerą, pavaizduotą 72 pav.

Dalinis rankų barjeras neretai demonstruojamas susitikimų metu, kai šį gestą rodantis žmogus yra nepažįstamas daugumai ar stokoja pasitikėjimo savimi. Kita populiari dalinio rankų barjero versija yra „sauja saujoje" kūno priešakyje (71 pav.). Šį gestą dažnai naudoja žmonės, kurie minios akivaizdoje turi atsiimti apdovanojimą ar pasakyti kalbą. Desmond'as Morris'as teigia, kad šis gestas leidžia žmogui pakartotinai išgyventi emocinio saugumo pojūtį, patirtą vaikystėje, kai kuris nors iš tėvų ranka užstodavo nuo bauginančių ir nemalonių situacijų.

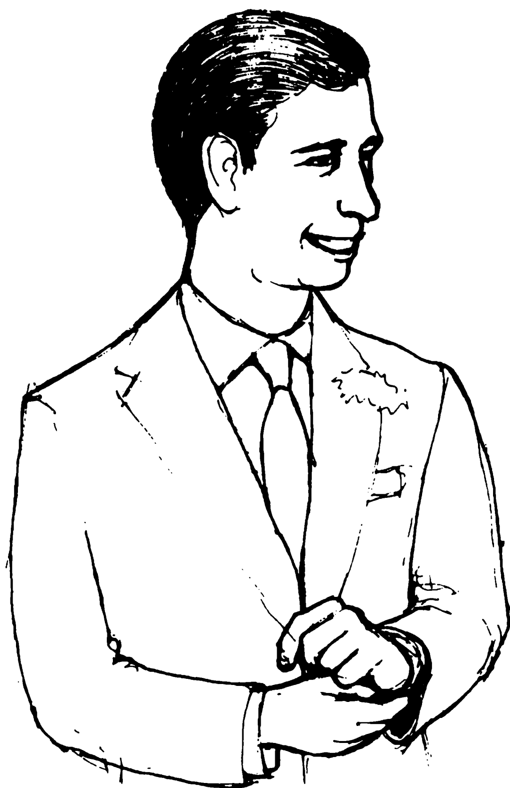


72 pav. *Dalinis rankų barjeras*

Užmaskuoti sunertų rankų gestai

Užmaskuoti „sunertų rankų" gestai yra labai sudėtingi ir rafinuoti, juos naudoja asmenys, kurie nuolatos yra žmonių akivaizdoje. Tai visų pirma politikai, prekybos agentai, televizijos laidų vedėjai ir kiti, kurie nenori, kad jų auditorija pastebėtų, jog jie jaučiasi neužtikrintai ar nervinasi. Vienas iš šių gestų yra toks: viena ranka siekia kitos rankos, tačiau, užuot jos įsitvėrusi, ji tik liečia rankinę, apyrankę, laikrodį, rankogalį ar kitą daiktą, esantį ant kitos rankos ar netoli jos (73 pav.). Šiuo gestu sufor-

muojamas tas pats apsauginis barjeras ir pasiekiamas trokštamas saugumo pojūtis. Kai buvo populiarūs rankogalių segtukai, neretai buvo galima išvysti, kaip vyriškiai, eidami skersai konferencijų ar šokių salės ir būdami matomi daugeliui žmonių uoliai juos taisosi. Kai rankogalių segtukai išėjo iš mados, vyrai, būdami dėmesio centre, gindamiesi nuo įtampos įprato taisytis laikrodžių dirželius, knistis po savo pinigines, spausti sukabintas plaštakas ar trinti delnus, sukioti rankogalių sagas ar naudoti kitus gestus, kurie leistų sujungti rankas kūno priešakyje. Ta-



73 pav. *Maskuojamas susijaudinimas*

čiau akylam stebėtojui šie gestai kelia tik šypseną, nes jis žino, kad tai tik akivaizdus ir bergždžias bandymas paslėpti jaudulį. Patogu šiuos gestus stebėti ir tyrinėti tenai, kur žmonės vaikšto daugelio žiūrovų akivaizdoje — kad ir šokių salėje, kurią nuolat kerta jauni vyriškiai, kviesdami šokiui dailias jaunas merginas, arba viešoje apdovanojimų ceremonijoje.

Moterų maskuojamą susijaudinimą atspindintys rankų barjerai yra ne tokie akivaizdūs, nes keblią akimirką jos gali nusitverti rankinuką, kurį dažniausiai nešiojasi su savimi (74 pav.). Viena populiariausių šio gesto versijų — vyno taurės laikymas abiem rankomis. Ar jums yra pasitaikę, jog, laikydami vyno taurę, nepasitenkintumėte viena ranka? Abiejų rankų naudojimas keblioje situacijoje leidžia žmogui suformuoti beveik nepastebimą ran-



74 pav. *Ši moteris rankų barjerą suformuoja rankinuko pagalba*



75 pav. *Barjeras suformuojamas pasitelkiant gėlių puokštę*

kų barjerą. Stebėdami, kaip ir kokiomis aplinkybėmis žmonės naudoja užmaskuotus rankų barjero signalus, mes nustatėme, kad šiuos gestus naudoja absoliuti dauguma žmonių. Rankų barjerus, visiškai to nė neįtardami, įtemptose situacijose naudoja daugelis gerai visuomenei žinomų asmenybių.

7 skyrius

Kojų barjerai

Sukryžiuotų kojų gestai

Kaip ir rankų barjero gestai, „koja ant kojos" yra signalas, kad žmogus tikriausiai pasiruošęs gintis ar yra kaustomas negatyvių minčių. Sunertų ant krūtinės rankų pirmykštė prasmė buvo širdies srities apsauga, o sukryžiuotos kojos išreiškia pastangas apsaugoti genitalijų sritį. Sunertos rankos liudija didesnį minčių negatyvumą nei sukryžiuotos kojos; be to, sunertų rankų gestas yra ir labiau akivaizdus. Moterų „koja ant kojos" gestą reikia vertinti atsargiai, nes daugelis iš jų nuo vaikystės buvo mokomos, kad „taip sėdi tikra panelė". Deja, šis gestas išreiškia ne tiek moteriškumą, kiek neužtikrintumą ir psichologinę gynybą. Yra dvi pagrindinės pozos „koja ant kojos" padėtys — standartinė ir „skaičiaus 4" poza.

Europietiška „koja ant kojos" poza

Viena koja grakščiai užmetama ant kitos, dažniausiai dešinioji ant kairiosios. Tai normali Europoje paplitusi „koja ant kojos" poza, kuri išreiškia nervingumą, skepticizmą ar gynybinį nusiteikimą. Tačiau tai dažniausiai būna tik papildantis gestas, lydintis kitus negatyvius gestus, todėl jis neturi būti interpretuojamas atskirai ar atsietai nuo konteksto. Pavyzdžiui, žmonės daž-

nai taip sėdi paskaitų metu, ypač jei ilgą laiką tenka praleisti ant nepatogios kėdės. Taip pat dažnai šį gestą naudoja šaltą dieną lauke sėdintys žmonės. Kai „koja ant kojos" gestas demonstruojamas drauge su sunertomis rankomis (77 pav.), ši gestų grupė išreiškia žmogaus atsiribojimą nuo vykstančio pokalbio. Prekybos agentas padarytų kvailystę, jei tokią pozą užėmusį klientą ragintų priimti sprendimą. Geriausia išeitis šiuo atveju — klausimų pagalba pamėginti išsiaiškinti kliento atsiribojimo ir pasipriešinimo priežastį. Ši poza daugelyje šalių populiari tarp moterų, ypač išreiškiant jų nepasitenkinimą vyro ar draugo elgesiu.



76 pav. *Standartinė „koja ant kojos" poza*



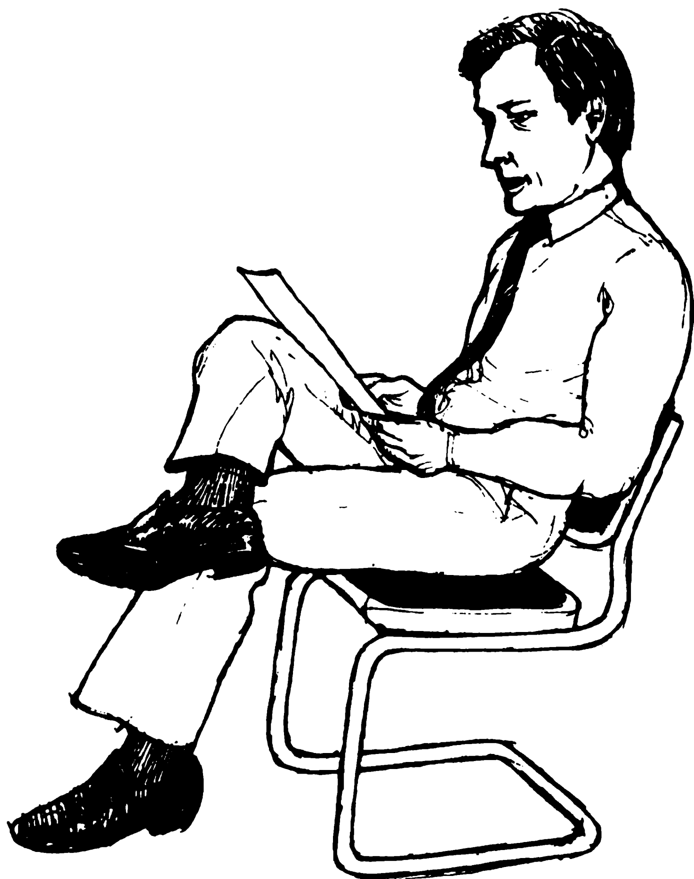
77 pav. *Moters poza byloja apie jos nepasitenkinimą*

„Kojų surakinimo" gestas

Ši „koja ant kojos" gesto atmaina rodo, kad žmogus yra pasirengęs ginčytis ar varžytis. Tai tipiška daugelio į polemiką linkusių amerikiečių vyriškių sėdėsena. Kadangi amerikiečiai mėgsta polemizuoti, ši poza pokalbio metu mažai ką pasako apie amerikietį, tačiau kur kas akivaizdesnė ir informatyvesnė yra tuomet, kai ją panaudoja britas.

Neseniai teko skaityti paskaitas auditorijoje, kurią sudarė apie 100 vadovų ir 500 prekybos agentų. Tema buvo labai prieštaringa — korporacijų santykiai su jų prekybos agentais. Kartą kalbą turėjo sakyti prekybos agentas, kuris buvo gerai žinomas susirinkusiesiems kaip „etatinis nesantaikos kurstytojas". Kai jis užlipo į tribūną, visi vadovai beveik be išimties užėmė gynybinę poziciją, parodytą 77 pav., kuri rodė, kad jie jaučia potencialią iš kalbėtojo kalbos turinio kylančią grėsmę. Klausytojų nerimas buvo pagrįstas. Prekybos agentas koneveikė blogą valdymo kokybę daugelyje tos pramonės šakos korporacijų ir teigė manąs, jog tai esąs vienas iš veiksnių, nulemiančių personalo komplektavimo problemas įmonėse. Tuo tarpu prekybos agentai per visą jo kalbą demonstravo didžiulį susidomėjimą. Jie klausėsi pasilenkę į priekį, dauguma naudojo analizavimo gestus. Vadovai visą laiką išliko gynybinėse pozicijose. Tuomet prekybos agentas pakeitė temą ir ėmė kalbėti apie vadovų vaidmenį korporacijų santykiuose su prekybos agentais. Tarytum orkestro nariai, išvydę atitinkamą dirigento lazdelės mostą, vadovai savo gynybinę poziciją pakeitė į varžybų/diskusijų poziciją (78 pav.). Buvo akivaizdu, kad jie mintyse tūžmingai ginčijasi su prekybos agentu. Dauguma vėliau man patvirtino, jog taip iš tiesų ir buvo. Tačiau visgi atkreipiau dėmesį, kad keletas vadovų šios pozos neužėmė. Po seminaro aš jų pasiteiravau, kodėl. Dauguma atsakė, kad minėtą poziciją užimti jiems neleidęs viršsvoris ar artritas.

Pristatymo metu būtų neišmintinga siūlyti sandėrį, jei klientas yra užėmęs šią poziciją. Ją išvydus, prekybos agentui vertėtų panaudoti atvirą raginimą, pasilenkus pirmyn ir į viršų nukreiptais delnais: „Matau, tai jums kelia nemažai minčių. Man būtų



78 pav. *Amerikietiškoji „kojų surakinimo" pozicija*

įdomu išgirsti jūsų nuomonę" — ir atsisėsti ant kėdės, tuo pademonstruojant, kad dabar kliento eilė kalbėti. Tai suteiktų klientui progą jums atvirai išdėstyti savo nuomonę. Moterys, dėvinčios kelnes ar džinsus, kartais taip pat užima „skaičiaus 4" poziciją.

Kojų suspaudimas ir kojų surakinimas

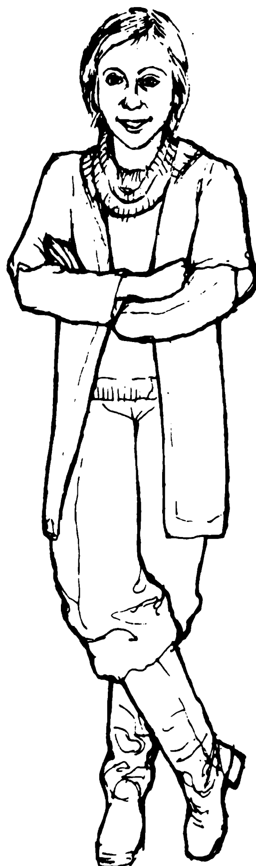
Asmuo, kuris ginčo ar diskusijos metu laikosi aštrios ir kietos pozicijos, neretai viena ar abiem rankomis kaip spaustuvais laiko nusitvėręs savo koją aukščiau čiurnos. Ši pozicija — tai ženklas, jog turite reikalą su kietakakčiu, užsispyrusiu žmogumi, kurio pasipriešinimui palaužti gali prireikti neeilinių sugebėjimų.



79 pav. *Dviem rankomis „užrakinta" koja*

Kojų sukryžiavimo gestai stovint

Kai kitą kartą teks dalyvauti susitikime ar ceremonijoje, atkreipkite dėmesį į stoviniuojančias nedideles žmonių grupeles. Vienose grupėse visi dalyviai bus ant krūtinės sunertomis rankomis ir sukryžiuotomis kojomis (80 pav.). Atidžiau patyrinėję pastebėsite, kad jie stovi didesniu nei įprastas atstumu vienas nuo



80 pav. *Gynybinė stovėsena*

kito, o jei dėvi švarkus ar apsiaustus, jie dažniausiai užsagstyti. Susipažinę su tais žmonėmis sužinotumėte, kad vienas iš jų arba ir visi yra nepažįstami ar menkai pažįstami likusiems grupelės nariams. Būtent taip dauguma žmonių stovi nepažįstamų ar menkai pažįstamų asmenų draugijoje.

Netrukus tikriausiai atkreipsite dėmesį, kad yra ir kitokių žmonių grupelių, kuriose žmonės stovi nesunėrę rankų, atvirais delnais, atsagstytais apsiaustais, atsipalaidavę, kartais vieną koją atstatę link kitų grupelės narių, neretai — pažeisdami vienas kito intymiosios zonos ribas. Jei pasidomėtumėte, paaiškėtų, kad šie žmonės vieni kitiems yra draugai arba geri pažįstami. Pažymėtina tai, kad žmonės, naudojantys „uždarų rankų ir kojų" stovėseną, taip pat gali atrodyti atsipalaidavę, jų pokalbis gali būti laisvas ir nevaržomas, tačiau tai tik „fasadas" — sunertos rankos ir sukryžiuotos kojos byloja, kad viduje juos kausto įtampa ir tarpusavio pasitikėjimo stoka.

Pamėginkite kada nors prisijungti prie grupės nepažįstamų žmonių, kurie šnekučiuojasi tarpusavyje išlaikydami atvirą ir draugišką stovėseną, ir užimti jų tarpe „uždarą" poziciją — kietai sunertomis rankomis ir sukryžiuotomis kojomis. Pamatysite, kaip grupelės nariai vienas po kito taip pat suners savo rankas, sukryžiuos kojas ir išliks tokioje pozicijoje, kol jūs nepasišalinsite. Pasitraukę į šalį, galėsite stebėti, kaip jie vienas po kito vėl susigrąžina „atvirą" stovėseną...

„Atsivėrimo" procedūra

Į grupelę susibūrę nepažįstami žmonės susipažįsta ir ima atsipalaiduoti pagal tą patį nerašytą neverbalinės kalbos scenarijų — nuo griežtai gynybinės sunertų rankų ir sukryžiuotų kojų pozicijos iki atpalaiduotos ir atviros pozicijos.

Pirmoji stadija: Gynybinė pozicija, rankos sunertos, kojos sukryžiuotos (81 pav.).

Antroji stadija: Kojos jau nebesukryžiuotos, pėdos viena šalia kitos neutralioje padėtyje.

Trečioji stadija: Išorinė sunertų rankų ranka ištraukiama iš

„mazgo", kalbant gestikuliuojama atviru delnu. Baigus kalbėti, ši ranka paliekama laisva.

Ketvirtoji stadija: Abi rankos jau laisvos, viena iš jų gestikuliuojama arba ji laikoma ant strėnų ar kišenėje.

Penktoji stadija: Vienas iš besikalbančiųjų atpalaiduoja vieną koją, o kitą atstato link to žmogaus, kurį jis laiko įdomiausiu pašnekovu (82 pav.).

Kai kurias iš šių stadijų paspartinti ar „peršokti" padeda alkoholis.



81 pav. *Uždara kūno pozicija ir uždaras nusiteikimas vienas kito atžvilgiu*



82 pav. *Atvira kūno pozicija ir atviras nusiteikimas*

Užsidaręs ar sušalęs?

Dauguma žmonių, mėgstančių šiame skyriuje nagrinėjamas pozas, teigia, kad jie nėra užsidarę, tačiau sunertų rankų ar sukryžiuotų kojų gestą praktikuoja todėl, kad jiems šalta. Tačiau iš tiesų dažniausiai yra kitaip. Įdomu panagrinėti skirtumą tarp tikros „gynybinės stovėsenos" ir stovėsenos, kai žmogui tikrai yra šalta. Visų pirma, kai žmogus nori sušildyti savo rankas, jis jas dažniausiai sukiša į rankoves, užuot spraudęs po alkūnėmis,



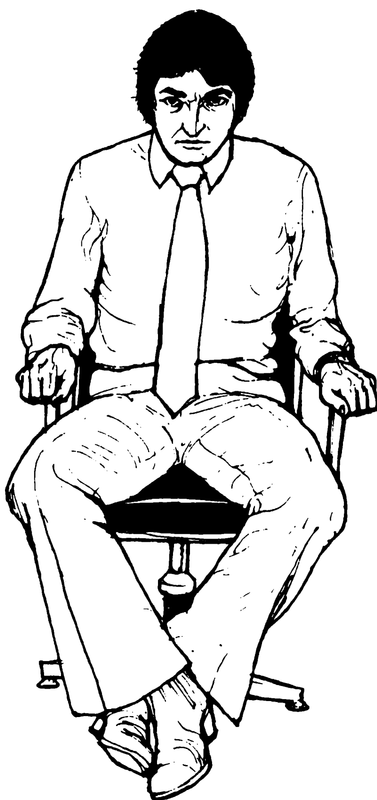
83 pav. *Šiai moteriai tikriausiai šalta, ir ji, galimas daiktas, nepraleistų progos išsimaudyti vonioje*

kaip tai daro gynybinę poziciją užėmęs žmogus. Antra, jausdamas šaltį, žmogus neretai stengiasi rankomis save apglėbti, o ne jas sunerti. Sukryžiuotos kojos tokiu atveju būna tiesios, įtemptais raumenimis ir kietai prispaustos viena prie kitos (83 pav.). Tuo tarpu gynybinėje pozoje sukryžiuotos kojos yra atpalaiduotos.

Žmonės, kurie mėgsta laikyti rankas ar kojas sukryžiuotas, linkę šį pomėgį argumentuoti tuo, kad jiems taip paprasčiausiai patogiau, ir vengia pripažinti, kad jie yra nervingi, drovūs ar užsidarę, kad jaučia nuolatinę įtampą.

„Surakintų kulnų" gestas

Sunertos rankos ar sukryžiuotos kojos, kaip pamename, byloja apie negatyvų nusistatymą ar pasirengimą gintis. Tą patį reiškia ir „surakintų kulnų" gestas. Vyriškoji šio gesto versija neretai yra lydima ant kelių padėtų sugniaužtų kumščių ar tvirtai įsikibusių į kėdės porankius delnų (84 pav.). Moteriškoji šio gesto versija yra kiek kitokia. Keliai paprastai būna suglausti, pėdos pasuktos į vieną pusę, o rankos šalia viena kitos ar viena ant kitos padėtos ant kelių (85 pav.).



84 pav. *Vyriškoji „surakintų kulnų" versija*



85 pav. *Moteriškoji „surakintų kulnų" versija*

Daugiau nei dešimtmečio prekybos ir interviu ėmimo patirtis atskleidė, jog kulnų surakinimo gestas atitinka „lūpos prikandimą" mintimis. Šis gestas išreiškia slopinamas negatyvias emocijas, nervingumą ar baimę. Pavyzdžiui, vienas mano draugas teisininkas pasakojo, kad beveik prieš kiekvieną teismo posėdį jis pastebėdavo, jog su byla susiję žmonės sėdi kietai surakinę kulnus. Jis taip pat nustatė, jog dažniausiai surakinę kulnus sėdi tie, kurie arba nekantrauja pasisakyti, arba stengiasi suvaldyti savo emocinę būseną. Imdami interviu iš kandidatų į darbuotojus, mes pastebėjome, kad beveik kiekvienas kandidatas kažku-

riuo pokalbio metu surakindavo kulnus, tuo parodydamas, kad stengiasi suvaldyti neigiamas emocijas. Gana greitai nustatėme, kad tiesioginis klausinėjimas apie pareiškėjo emocinę būseną retai jį paskatina pakeisti kojų padėtį ir tuo pačiu atsikratyti nervinės įtampos. Tačiau netrukus pastebėjome, kad, jeigu interviu ėmėjas apeina aplink stalą ir atsisėda šalia klausinėjamojo, tuo būdu pašalindamas juos skyrusį stalo barjerą, kandidato kulnai dažnai „atsirakina" ir pokalbis tampa atviresnis, betarpiškesnis.

Neseniai mes konsultavome vieną kompaniją apie tai, kaip efektyviai bendrauti su klientais telefonu. Mums pasitaikė sutikti jauną vyriškį, kuris dirbo nepavydėtiną darbą — jam reikėdavo skambinti nemokiems klientams ir „krapštyti" iš jų laiku neapmokėtas sąskaitas. Mes stebėjome keletą tokių jo pokalbių telefonu ir, nors kalbėdamas iš pažiūros jis atrodė atsipalaidavęs, atkreipėme dėmesį į tai, kad po kėde paslėptų jo pėdų kulnai buvo surakinti. Aš jo paklausiau: „Kaip jums patinka jūsų darbas?" Jis atsakė: „Puikiai! Tai juk vienas malonumas". Tačiau žodinis tvirtinimas, nors ir skambėjo įtikinamai, prieštaravo jo neverbaliniams signalams. „Ar iš tikrųjų tai tiesa?" — perklausiau. Jis akimirką patylėjo, „atrakino" savo kulnus, pasisuko į mane ir, skėstelėjęs atverstais delnais, pripažino: „Na, teisybę sakant, šis darbas mane baigia išvesti iš proto!" Tęsdamas mintį, jis pridėjo, kad neseniai pats susilaukė skambučių iš klientų, kurie jį iškoneveikė, ir jam prireikė nemažų pastangų susitvarkyti su emocijomis, kad jų neperduotų kitiems klientams. Mes pastebėjome įdomų dalyką — prekybos agentai, kurie nemėgsta bendrauti telefonu, turi polinkį, juo kalbėdami, sėdėti surakinę kulnus.

Vieni žinomiausių derybų technikos specialistų, Nierenberg'as ir Calero'as, nustatė, kad, jei vienas iš derybų dalyvių pokalbio metu užima „surakintų kulnų" poziciją, tai neretai reiškia, kad jis nenori išsiduoti svarstąs nuolaidos galimybę. Pasirodo, pritaikius tam tikrą klausinėjimo metodiką, neretai pavyksta „atrakinti" tokio derybininko kulnus ir atskleisti nuolaidą, kurią jis turi omenyje.

Visuomet atsiranda žmonių, teigiančių, kad „surakintų kulnų" ar kuri kita rankų arba kojų pozicija jiems yra natūrali, nes tik ją užėmę jie jaučiasi patogiai. Jei esate vienas iš tokių žmo-

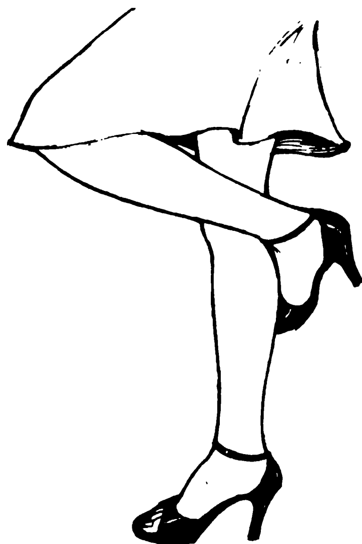
nių, žinokite, kad tai, jog jums patogi bet kuri uždara rankų ar kojų pozicija, rodo, kad esate užsidarę, kad jūsų galvoje nuolat sukiojasi skeptiškos ar negatyvios mintys. Žinant, kad negatyvus gestas gali užtęsti negatyvią nuostatą, o taip pat tai, kad jis skatins kitus žmones apie jus galvoti kaip apie užsidariusį ar piktą žmogų, peršasi viena išvada — mokykitės naudoti pozityvius ir atvirus gestus, nes taip ne tik sustiprinsite pasitikėjimą savimi, bet ir pagerinsite santykius su kitais žmonėmis.

Moterys, kurios mini sijonėlių mados laikotarpiu buvo paauglės, savo kojas ir kelius sėdėdamos įprato sukryžiuoti dėl visiems suprantamų priežasčių. Paauglystėje išsiugdžiusios tokį įprotį, jos ir dabar dar sėdėdamos dažnai užima tokią pozą, kurią kiti gali suprasti klaidingai ir, bendraudami su tokia moterimi, gali laikytis atsargiai, per distanciją. Tad, prieš pereinant prie išvadų apie moterų gestus, svarbu nepamiršti moteriškų mados vingių faktoriaus, kuris gali būti paveikęs moters sėdėjimo stilių ir kitas manieras.

„Pėdos surakinimas"

Šį gestą beveik išimtinai vartoja tik moterys. Vienos pėdos viršumi apkabinama kita koja. Išvydę šį gestą, galite būti tikri, kad moteris mintimis yra atsiribojusi nuo aplinkinių arba kaip vėžlys įlindusi į savo „kiautą". Praverti šią „užsivėrusią kriauklę" gali tik šiltas, draugiškas ir paprastas pokalbis. Šią poziciją mėgsta drovios ir nedrąsios moterys.

Pamenu stebėjęs vieną interviu, kurio metu naujai iškeptas prekybos agentas mėgino parduoti gyvybės draudimo polisą jaunai neseniai susituokusiai porai. Parduoti draudimo poliso jam nepavyko, ir jaunasis prekybos agentas negalėjo suprasti, kodėl, nes jis tiksliai vykdė visas rekomendacijas. Aš atkreipiau jo dėmesį į tai, jog jis nepastebėjo, kad moteris visą pokalbio laiką sėdėjo kietai „užrakinusi" vieną pėdą. Jei prekybos agentas būtų supratęs šio gesto reikšmę, tikriausiai būtų pamėginęs ją įtraukti į pokalbį ir, galimas daiktas, būtų pasiekęs geresnių rezultatų.



86 pav. *„Užrakintos pėdos" pozicija stovint*



87pav. *„Užrakintos pėdos" pozicija sėdint*

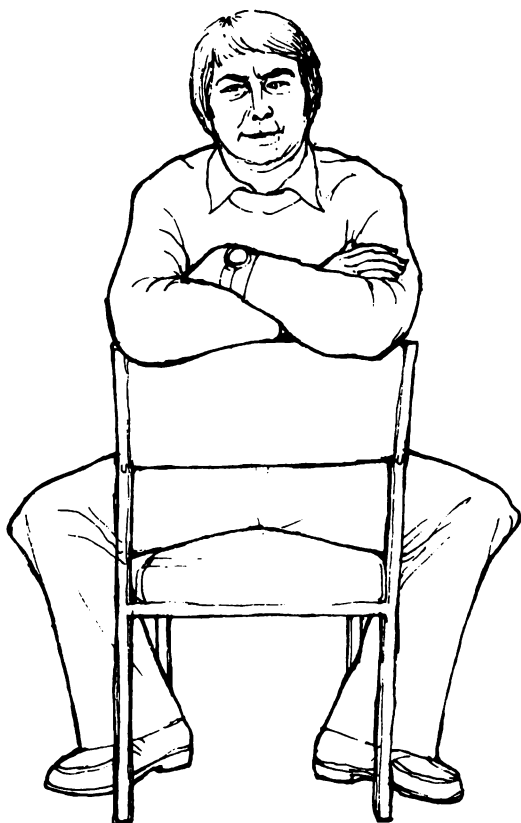
Kiti populiarūs gestai bei veiksmai

„Jojimas ant kėdės"

Prieš šimtmečius žmonės plačiai naudojosi skydais, kurie juos saugojo nuo priešų iečių, strėlių ir vėzdų. Civilizuotas šiandienos žmogus, neturėdamas skydo, naudojasi tuo, kas pakliuvo po ranka, išreikšdamas pasirengimą gintis, kai yra fiziškai ar žodžiais atakuojamas. Gynybiniai gestai yra stovėjimas anapus vartų, už tvoros, tarpduryje, sėdėjimas už stalo, stovėjimas už atvirų savo automobilio durelių, o taip pat ir „jojimas ant kėdės" (88 pav.). Kėdės atkaltė tarnauja kaip skydas, apsaugantis kūną ir transformuojantis jį į agresyvų, dominuoti pasiryžusį karį. Dauguma jojikų ant kėdžių yra dominuoti linkę individai, kurie, jei pokalbis jiems nusibosta, mėgina perimti kito žmogaus ar žmonių grupės kontrolę. Kėdės atkaltė tarnauja kaip gera apsauga nuo bet kokios grupės narių „atakos". Neretai tokie žmonės elgiasi gana subtiliai ir sugeba kėdę apžergti beveik nepastebimai.

Lengviausias būdas „nuginkluoti" kėdės raitelį — atsisėsti ar atsistoti jam už nugaros ir priversti jį pasijusti nesaugiai bei pakeisti padėtį į mažiau agresyvią. Tai gali būti efektyvi priemonė bendraujant grupėje, nes kėdės raitelio nugara niekuo neapsaugota ir, kam nors atsistojus už jos, jis jaučiasi labai nejaukiai.

Tačiau ką daryti, jei kalbatės vienu du, akis į akį, o raitelis sėdi ant besisukiojančios kėdės? Tokiu atveju judėti jums yra



88 pav. *Raitelis*

beprasmiška, nes jis akimirksniu atsisuks veidu į jus. Tad geriausia gynyba šiuo atveju yra neverbalinis puolimas. Atsistoję prieikite visiškai arti prie pašnekovo „žirgo" ir kalbėkite jo asmeninėje erdvėje, žvelgdami į jį iš viršaus. Tai jį neabejotinai sutrikdys — mėgindamas išvengti būtinybės pakeisti poziciją, jis gali netgi nuvirsti atbulas nuo kėdės. Jei žinomas „raitelis" ketina ateiti pas jus į svečius ir jo agresyvi sėdėsena jus erzina, pasodinkite jį ant nesisukiojančios kėdės su porankiais, neleidžiančiais jam užimti mėgstamos pozicijos.

Įsivaizduojamų pūkelių pešiojimas

Kai žmogus nesutinka su kitų žmonių nuomone ar požiūriu, tačiau savąją nuomonę pateikti varžosi, jis demonstruoja tam tikrus neverbalinius gestus, kurie vadinami „perkėlimo" gestais — t. y. savo neišsakytą nuomonę jis perkelia į gestus. Vienas iš tokių gestų yra įsivaizduojamų pūkelių pešiojimas sau nuo drabužių. Pūkelių pešiotojas, atlikdamas šį nežymų ir nereikšmingą veiksmą, dažniausiai žiūri į šalį, kažkur į grindis. Tai vienas iš dažniausiai naudojamų nepritarimo signalų. Kai klausytojas nuolatos pešioja sau nuo drabužių įsivaizduojamus pūkelius — geriausias įrodymas, kad tai, ką girdi, jam nepatinka, netgi ir tuo atveju, jei žodžiais jis viskam pritaria.



89 pav. *Pūkelių pešiotojas*

Tokiu atveju atverkite jam savo delnus ir paklauskite: „Na, o ką manote jūs?" arba „Matau, jūs susidomėjote. Ar nesutiktumėte pasidalinti savo mintimis su manimi?" Tuomet atsisėskite, plaštakos tegu lieka atskirtos, atvirais delnais — duokite jam suprasti, kad dabar jo eilė kalbėti. Jei pašnekovas teigia, kad jis su viskuo sutinka, tačiau ir toliau pešioja įsivaizduojamus pūkelius, norint išsiaiškinti slapto pasipriešinimo priežastį, jums gali tekti suformuluoti labai tiesmuką klausimą.

Galvos gestai

Ši knyga būtų nepilna, jei joje nebūtų aptarti pagrindiniai galvos judesiai. Du populiariausi iš jų yra galvos linkčiojimas ir galvos purtymas. Galvos linkčiojimas yra pozityvus gestas, kuris daugelyje kultūrų reiškia „taip" arba patvirtinimą. Atlikti tyrimai su aklakurčnebyliais nuo gimimo rodo, kad jie pritarimą taip pat išreiškia galvos linkčiojimu, o tai leidžia daryti prielaidą, jog šis gestas yra įgimtas. Galvos purtymas, dažniausiai reiškiantis „ne" arba neigimą, taip pat laikomas įgimtu gestu. Tačiau dalis tyrinėtojų teigia, kad tai yra pirmasis iš žmogaus išmoktų gestų. Jų teigimu, kai naujagimis jau yra pasisotinęs motinos pienu, jis ima sukioti galvą į šalis, vengdamas krūties. Lygiai taip pat šiek tiek paūgėjęs vaikas, į šalis sukiodamas galvą, vengia jam tėvų atkakliai brukamo šaukštelio.

Vienas iš lengviausių būdų paslėptam nepritarimui nustatyti — stebėti, ar pašnekovas, žodžiais išreikšdamas savo pritarimą, nejučia nenaudoja galvos purtymo gesto. Sakysime, žmogus sako: „Taip, aš suprantu tavo požiūrį" arba „man išties patinka čia dirbti", arba „Mes tai būtinai padarysime po Kalėdų", tačiau tuo pat metu jo galva nežymiai linguoja į šalis. Nors pašnekovo žodžiai gali skambėti įtikinamai, galvos purtymas byloja, kad tikrasis jo požiūris yra neigiamas ir kad jums vertėtų nepasikliauti teiginiais, bet klausimų pagalba pamėginti atskleisti tikrąjį požiūrį ir jo priežastis.

Pagrindinės galvos padėtys

Yra trys pagrindinės galvos padėtys. Pirmoji iš jų — galva laikoma tiesiai (90 pav.). Ši galvos padėtis būdinga žmonėms, kurių požiūris į tai, ką girdi, yra neutralus. Galva dažniausiai nejuda, tik kartkartėmis gali šiek tiek linkčioti. Šią galvos padėtį neretai lydi analizavimo gestas „plaštaka prie skruosto".

Kai klausytojo galva yra pasvirusi į vieną pusę, ji rodo jo susidomėjimą (91 pav.). Čarlzas Darvinas buvo vienas pirmųjų, atkreipęs dėmesį į tai, jog žmonės, kaip ir gyvuliai, kažkuo susidomėję, palenkia galvas į vieną pusę. Kai pristatinėjate prekę ar paslaugą arba sakote kalbą, tarp auditorijos dalyvių visuomet ieškokite šio ženklo. Kai pastebite — klausytojai palenkia galvas į šalį ir, šiek tiek pasilenkę į priekį, ima rodyti analizavimo gestą „plaštaka prie skruosto", galite pagrįstai spėti, jog jūsų kalba padarė norimą įspūdį. Moterys šia galvos padėtimi išreiškia susidomėjimą patraukliu vyriškiu. Kai kalba klientas arba kai jis atsakinėja į jūsų klausimus, jums tereikia kiek palenkti galvą į šalį ir truputį linkčioti, ir tikrai užsitikrinsite jo simpatijas.



90 pav. *Neutrali galvos padėtis*



91 pav. *Susidomėjimą rodanti galvos padėtis*

Kai žmogaus veidas nuleistas žemyn, tai signalas, kad jo nusistatymas negatyvus ar netgi smerkiantis (92 pav.). Nuleista galva yra vienas iš kritinio analizavimo gestų grupės elementų, ir jei pašnekovo nepavyksta sudominti ir paskatinti pakelti galvą ar palenkti ją į šoną, bendravimo rezultatai gali būti prasti — jūsų nuomonės liks skirtingos. Jei esate lektorius, jums, be abejo, tenka susidurti su auditorija, kur dauguma klausytojų sėdi sukryžiavę rankas ant krūtinės ir nuknabinę galvas. Profesionalūs lektoriai ir metodistai, nujausdami tokią galimybę, dažniausiai dar prieš pradėdami kalbą stengiasi užvaldyti publikos dėmesį ir ją suintriguoti. Pakeltos klausytojų galvos ir atitinkami gestai prikausto jų dėmesį prie paskaitos turinio. Jei lektoriaus manevras pasiseka, klausytojų pozą „galva nuleista žemyn" pakeičia „galva palinkusi į šoną".



92 pav. *Nepasitikėjimo poza*

Rankos už galvos

Šis gestas yra būdingas tokių sričių atstovams kaip finansininkai, teisininkai, prekybos menedžeriai, bankų vadovai, o taip pat jį mėgsta žmonės, kurie jaučiasi pasitikį savimi, „visažiniai", linkę dominuoti, kažkurioje srityje jaučia savo pranašumą prieš kitus. Jei mes galėtume skaityti šią pozą užėmusio žmogaus mintis, perskaitytume kažką panašaus: „viskas aišku" arba „gal kada nors ir tu būsi toks puikus kaip aš", arba „viskas kontroliuojama". Daugumą žmonių šis gestas veikia erzinančiai. Teisininkai pratę vartoti šį gestą tarpusavyje kaip neverbalinę savo profesinio meistriškumo demonstraciją. Gali būti šis gestas vartojamas ir kaip teritorinių pretenzijų ženklas, rodantis, kad žmogus esamą vietą laiko savo nuosavybe. 93 pav. pavaizduotas vyriškis šį gestą derina su „skaičiaus 4" kojų poza, o tai rodo, kad jis ne tik jaučiasi pranašesnis už kitus, bet ir nusiteikęs diskutuoti bei priešgyniauti.



93 pav. *„Gal kada nors ir tu būsi toks pat šaunus kaip aš"*

Šį gestą „suvaldyti" yra keletas būdų, priklausomai nuo aplinkybių, kuriomis jis pademonstruojamas. Pašnekovui užėmus tokią pozą, pasilenkite į priekį ir, ištiesę atvirus delnus, pasakykite: „Matau, jūs gerai išmanote šį dalyką. Gal teiktumėtės išreikšti savo nuomonę?" Tuomet atsisėskite ir, nepaslėpdami plaštakų, parodykite laukią atsakymo. Kitas metodas — paskatinti pašnekovą užimti kitą pozą, o tai savo ruožtu pakeis ir jo vidinį nusistatymą. Tai galima atlikti kad ir padedant smulkų daiktą ar iliustraciją tokiu atstumu nuo jo, kad negalėtų pasiekti, ir paklausti: „Ar matėte tokį dalyką?", tuo priverčiant jį pasilenkti pirmyn. Dar vienas neblogas būdas yra pačiam kopijuoti šį pašnekovo gestą. Jei norite parodyti, kad sutinkate su pašnekovu, jums tereikia kopijuoti jo gestus.

Kita vertus, jei žmogus, demonstruojantis „plaštakų už galvos" gestą, jus bara ar jums priekaištauja, kopijuodami šį gestą, jūs rizikuojate jį įbauginti ar supykdyti. Pavyzdžiui, du teisininkai tarpusavyje gali valandą su malonumu šnekučiuotis, abu su-



94 pav. *„Aš toks pat šaunus kaip ir tu!"*

nėrę plaštakas už galvos (94 pav.), tačiau neklaužada mokinys, iškviestas pas direktorių ir šį gestą nukopijavęs nuo jo, tikrai nepasidžiaugtų šio savo „manevro" pasekmėmis.

Šio gesto prigimtis nėra aiški, tačiau tikriausiai rankos naudojamos kaip įsivaizduojama krėslo atkaltė, kuri, kaip žinia, yra valdžios ir autoriteto ženklas.

Šio gesto tyrimai vienoje draudimo kompanijoje parodė, kad dvidešimt septyni iš trisdešimties prekybos menedžerių reguliariai naudojo šį gestą savo prekybos agentų ar pavaldinių apsuptyje, tačiau retai kada — savo viršininkų akivaizdoje. Bendraudami su savo viršininkais, tie patys menedžeriai demonstruodavo nuolankumą ar savigyną išreiškiančias gestų grupes.

Agresyvumą ir pasirengimą išreiškiantys gestai

Kaip manote, kuris gestas dažniausiai naudojamas šiose situacijose: vaikas ginčijasi su kuriuo nors iš savo tėvų; atletas laukia savo eilės pasirodyti; boksininkas rūbinėje laukia kovos pradžios?

Visais išvardintais atvejais žmogus būna užėmęs pozą „rankos ant klubų", nes šis gestas yra vienas iš universaliausių, skirtas agresyviam nusiteikimui pademonstruoti. Kai kurie tyrinėtojai šį gestą vadina „pasirengimo" gestu, ir atitinkamame kontekste šis pavadinimas yra teisingas, tačiau pagrindinė jo prasmė yra agresija. Dar jis vadinamas pirmaujančiojo poza, turint omenyje individą, pasirengusį savo tikslų šturmui. Tačiau bet kuriuo atveju šis gestas slepia nemažą dozę agresijos. Vyrai šį gestą neretai vartoja moterų tarpe, išreikšdami agresyvų polinkį dominuoti su seksualine potekste.

Paukščiai prieš kovą ar varžybas dėl patelių kedena savo plunksnas siekdami atrodyti didesni nei iš tikrųjų. Pasirodo, žmonės įvairiomis aplinkybėmis taip pat siekia šio paties tikslo — atrodyti didesni, ir tam pasitarnauja būtent „rankos ant klubų" gestas. Vyrai (patinai) šį gestą naudoja kaip neverbalinį perspėjimą kitiems vyrams (patinams), kurie įžengia į jų asmeninę teritoriją.

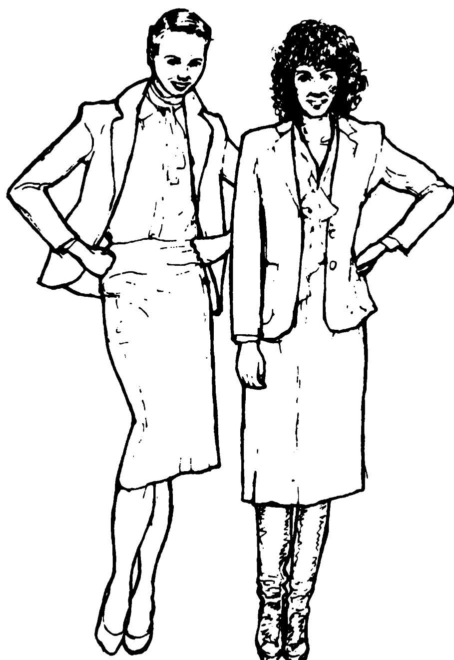
Norint teisingai įvertinti šį gestą demonstruojančio žmogaus vidinę būseną, svarbu atkreipti dėmesį į aplinkybes ir gestus,

pademonstruotus prieš šią pozą. Svarbu ir šią pozą papildantys gestai. Pavyzdžiui, ar apsiaustas tuo metu yra užsagstytas, ar atsagstytas ir patrauktas atgal ant klubų? Pasirengimo poza užsagstytu apsiaustu liudija tik susierzinimą su tam tikra agresyvumo doze, tuo tarpu jei apsiaustas atsagstytas ir atmestas atgal (95 pav.), ši poza jau rodo tiesioginį nusiteikimą agresijai, nes žmogus atvirai demonstruoja širdies ir gerklės sritį, pasąmoningai išreikšdamas savo bebaimiškumą. Šios pozos agresyvumą dar labiau sustiprina tokie gestų grupės elementai kaip žergta stovėsena ir sugniaužti kumščiai.

Agresyvumo–pasirengimo gestų grupės naudojamos profesionalių manekenių, kurios privalo sudaryti įspūdį, kad jų ap-



95 pav. *Pasiruošęs veikti*



96 pav. *„Rankos ant klubų" gestas naudojamas siekiant suteikti žavesio aprangai*

ranga skirta šiuolaikinei, agresyviai ir ryžtingai moteriai. Kai kada ant klubų laikoma tik viena ranka, o kita tuo tarpu rodo kitą gestą (96 pav.). Beje, „rankų ant klubų" pozą neretai lydi kritinio analizavimo gestai.

Pasirengimo gestai sėdint

Vienas iš svarbiausių gestų, kuriuos prekybininkas ar derybininkas privalo išmokti atpažinti, yra sėdimas „pasirengimo" gestas. Jei prekės pristatymo pabaigoje potencialus pirkėjas parodo šį gestą, o pokalbis iki to momento vyko sėkmingai, prekybos agentas gali drąsiai siūlyti sandėrį ir tikėtis, kad pirkėjas priims

pasiūlymą. Nufilmuota medžiaga, kurioje matyti, kaip draudimo agentai kalbina potencialius klientus, atskleidė, kad, jei smakro braukymo gestą (sprendimo priėmimas) seka „sėdimo pasirengimo" gestas, klientas perka draudimo polisą. Ir priešingai, jei pristatymo pabaigoje po smakro braukymo gesto klientas užima „rankų barjero" poziciją, sandėris dažniausiai neįvyksta. Deja daugumoje prekybos kursų neugdomas prekybos agentų sugebėjimas pasiūlymą dėl sandėrio derinti su kliento kūno pozomis bei gestais. Mokymas atpažinti tokį gestą kaip „sėdimas pasirengimas" ne tik pagerintų darbo rezultatus, bet daugeliui prekybos agentų ir apskritai padėtų išsaugoti darbo vietą. „Sėdimo pasirengimo" gestą taip pat gali naudoti ir supykęs pašnekovas, kuris nusprendžia, kad ramiai pykti jau gana ir laikas išmesti jus laukan. Tad pasirengimo pobūdį nustatyti padės prieš tai pademonstruotų gestų grupės.



97 pav. *Pasiruošęs veikti*

Sprinterio poza

Pasirengimo gestai, signalizuojantys norą greičiau užbaigti pokalbį ar ginčą, yra pasilenkimas į priekį, abiem delnais remiant kelius (98 pav.), arba pasilenkimas į priekį, abiem rankomis laikantis kėdės (99 pav.). Jei pokalbio metu pastebite tokį pokalbio partnerio gestą, teisingiausia taktika yra pokalbį baigti savo iniciatyva. Tai padės išsaugoti psichologinį pranašumą ir išlaikyti situacijos kontrolę.



98 pav. *Pasirengimas baigti diskusiją ar pokalbį: delnai ant kelių*



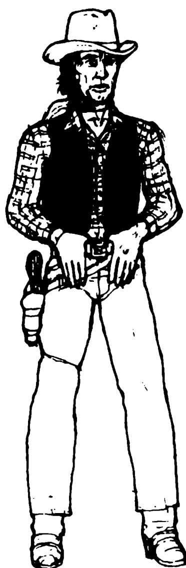
99 pav. *Teisingai supratote — laikas baigti: partnerį nuo šuolio sulaiko tik prie kėdės prirakinti delnai*

Seksualinė agresija

Nykščiai, užkišti už diržo ar kyšantys iš kišenių, yra gestas, rodantis seksualiai agresyvų nusiteikimą. Tai vienas iš dažniausių gestų televizijos veiksmo filmuose, kuriuo tas ar kitas žiūrovų „numylėtas" galvažudys pabrėžia savo vyriškumą (100 pav.).

Rankos užėmusios pasirengimo poziciją, o plaštakos, pabrėžiančios genitalijų sritį, atspindi pasirengimo pobūdį. Vyrai šį gestą naudoja reikšdami pretenzijas į savo teritoriją ar kitiems vyrams demonstruodami savo drąsą ir ryžtą. Kai šis gestas naudojamas prie moterų, jį iš esmės galima interpretuoti taip: „Aš esu vyras ir galiu tave paimti".

Šis gestas, plius išsiplėtusios lėliukės ir viena koja nukreipta į moterį, daugeliui moterų yra gerai suprantamas. Būtent šis gestas išduoda daugelį vyrų, kurie, patys to nepastebėdami, neverbaliniu būdu informuoja moterį, kokios mintys krebždi jų galvoje. Ši gestų grupė visuomet buvo beveik vien tik vyrų „nuosavybė", tačiau dabar, kai moterys, kaip ir vyrai, dėvi džinsus ir kelnes, joms taip pat atsirado galimybė ją pademonstruoti (101 pav.). Beje, dažniausiai moterys šį gestą naudoja dėvėdamos šortus. Jei moteris dėvi suknelę ar kitokius grynai moteriškus drabužius, panašų jos nusiteikimą išreiškia nykštys, užkištas už diržo ar įkištas į kišenę (101 pav.).



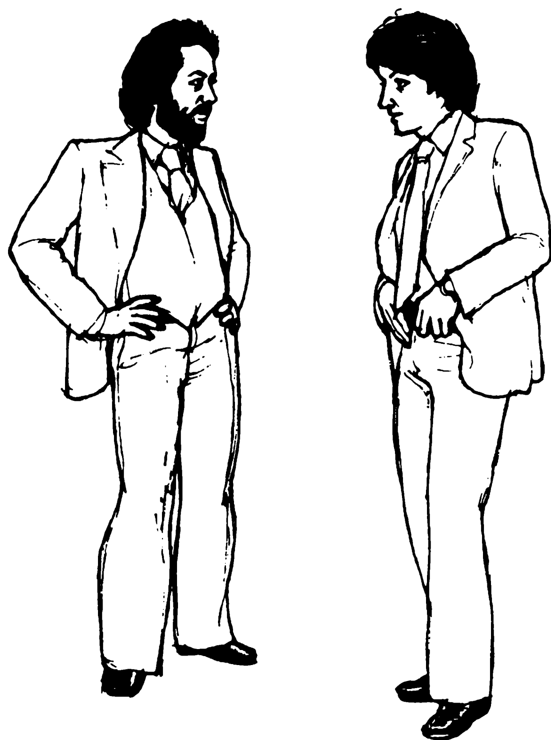
100 pav. *Kaubojiška stovėsena*



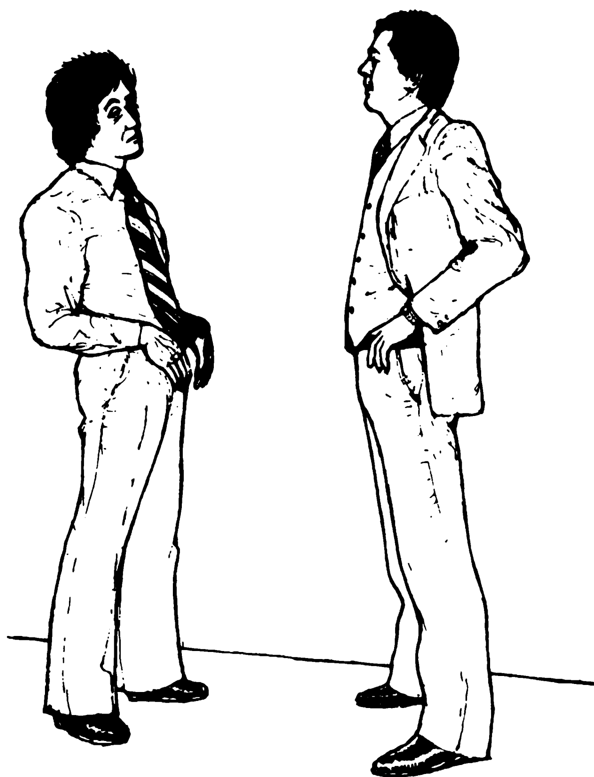
101 pav. *Seksualiai agresyvi moteris*

Vyrų agresija vyrų atžvilgiu

102 pav. pavaizduoti du vienas kitą „matuojantys" vyriškiai, naudojantys charakteringą gestą — rankos ant klubų, nykščiai užkišti už diržo. Įvertinant tai, kad jie abudu yra pasisukę tam tikru kampu vienas nuo kito ir kad apatinė jų kūno dalis yra atpalaiduota, galima pagrįstai manyti, kad šiedu vyriškiai pasąmoningai stengiasi įvertinti vienas kitą ir kad fizinis konfliktas nėra tikėtinas. Jų pokalbis gali būti neutralus ar netgi draugiškas, tačiau visiškai natūrali atmosfera tarp jų galima tik tuomet, kai jų rankos „paleis" klubus ir jiedu išvys atvirus vienas kito delnus.



102 pav. *Šiedu vyriškiai „matuoja" vienas kitą*



103 pav. *Pavojinga įtampa*

Jei du vyriškiai stovi tvirta stovėsena, atsisukę tiesiai vienas į kitą, tuomet tikėtinas ir jųdviejų fizinis susidūrimas (103 pav.).

9 skyrius

Akių signalai

Per visą žmonijos istoriją akys ir jų poveikis žmonių elgesiui bei tarpusavio santykiams žmonėms buvo aktuali ir dėmesį traukianti sritis. Visi mes esame naudoję tokias frazes kaip „ji prismeigė jį savo žvilgsniu", „ji turi kūdikio akis", „jo akys nuolatos mainosi", „jos akys provokuojančios", „jo akys švytėjo", „jis man pasiuntė šėtonišką žvilgsnį". Naudodami šias frazes, mes faktiškai kalbame ne apie ką kito, o apie žmogaus lėliukių dydį bei akių gestikuliaciją. Savo knygoje *The Tell–Tale, Eye* Hess'as teigia, kad akių gestai yra bene išsamiausi ir objektyviausi žmogaus neverbaliniai signalai, nes jos yra nuolatinis mūsų stebėjimo objektas, o lėliukės išsiplečia ir susitraukia nepriklausomai nuo mūsų valios.

Esant vienodam apšvietimui, žmogaus akių lėliukės išsiplečia ir susitraukia priklausomai nuo jo nuotaikų bei būsenų kaitos. Kai žmogus pozityviai susijaudina, jo akių lėliukės gali išsiplėsti netgi keturis kartus. Ir priešingai, kai žmogų užvaldo pyktis ir negatyvios nuostatos, lėliukės susitraukia vos ne iki aguonos grūdelio dydžio — tokios akys vadinamos „gyvatės akimis". Akys itin daug eksploatuojamos meilinimosi ritualų metu. Jei moteris neabejinga vyrui, jos akių lėliukės, jai žiūrint į jį, išsiplečia, o vyro pasąmonė būtinai „pagauna" šį signalą, sąmoningai jam to nė neįtariant. Dėl šios priežasties romantiški susitikimai dažniausiai organizuojami menkai apšviestose vietose, kur akių lėliukės dėl prieblandos būna išsiplėtusios.



104 pav. *„Gyvatės akys"*



105 pav. *„Miegamojo akys"*

Jauni įsimylėjėliai, kurie dažnai žvelgia vienas kitam į akis, patys to nesuvokdami, tikisi išvysti vienas kito išsiplėtusias lėliukes, nes tai yra vienas iš labiausiai seksualiai jaudinančių partnerio elementų. Tyrimai parodė, kad, vyrams stebint pornografinį filmą, jo „karščiausiose" vietose akių lėliukės išsiplečia beveik tris kartus. Kai tas pats filmas rodomas moterims, jų lėliukės išsiplečia dar daugiau nei vyrų, ir šis faktas verčia suabejoti teorija, kad moteris pornografija stimuliuoja mažiau nei vyrus.

Kūdikiai ir maži vaikai turi didesnes lėliukes nei suaugę žmonės ir jos nuolatos išsiplečia prie tėvų — tai pasąmoninių pastangų užkariauti tėvų simpatijas bei dėmesį apraiška.

Tyrimai, atlikti su patyrusiais kortuotojais, parodė, kad jie laimi mažiau partijų, kai jų oponentai dėvi tamsius akinius. Pavyzdžiui, jei, žaidžiant pokerį, išdalijus kortas, vienas iš žaidėjų pamatytų turįs keturis tūzus, jo patyręs oponentas bemat pastebėtų staigų jo lėliukių išsiplėtimą ir tikrai nerizikuotų mesti kortą prieš jį. Tamsūs kortuotojų akiniai paslepia akių lėliukių skleidžiamus signalus, todėl tokiu atveju net ir didžiausių ekspertų sėkmė nėra užtikrinta.

Lėliukių stebėjimas buvo senovės Kinijos brangakmenių prekeivių „kasdieninė duona" derantis su pirkėjais dėl kainos. Prieš šimtmečius prostitutės sau į akis įsivarvindavo atropino turinčio vaistinės šunvyšnės antpilo, kuris išplėsdavo jų lėliukes ir suteikdavo joms daugiau patrauklumo. Aristotelis Onasis, vesdamas derybas verslo klausimais, visuomet dėvėdavo tamsius akinius, kad akių lėliukės neišduotų jo minčių.

Nuo seno tėvai vaikus moko: „Kai kalbi su žmogumi, žiūrėk jam į akis". Bendraudami ar vesdami derybas, pratinkitės savo pašnekovui „žiūrėti į lėliukes" — tegu jos jums pasako tiesą apie pokalbio partnerio mintis ir jausmus.

Žvilgsnio gestai

Tik esant su pašnekovu „akis į akį", atsiranda pilnavertiško bendravimo galimybė. Su vienais žmonėmis mums bendrauti gera ir malonu, tuo tarpu bendravimas su kitais vargina; dar kiti atrodo neverti pasitikėjimo. Kodėl? Visa tai pirmiausia susiję su tuo, kokią pokalbio dalį pašnekovas žiūri mums į akis ir kiek ilgai „išlaiko" mūsų žvilgsnį. Kai pašnekovas yra nenuoširdus ar stengiasi nuslėpti kokią nors informaciją, jo akys kontaktuoja su jūsų akimis mažiau nei trečdalį pokalbio laiko. Kai pašnekovo žvilgsnis kontaktuoja su jūsų žvilgsniu daugiau nei du trečdalius laiko, tai gali reikšti viena iš dviejų: arba jūs jam atrodote labai įdomus ir patrauklus — šiuo atveju jo žvilgsnį lydės lėliukių išsiplėtimas, arba, priešingai, jis ar ji jūsų atžvilgiu nusiteikęs(–usi) priešiškai ir meta jums neverbalinį iššūkį. Tuomet, priešingai pirmajam variantui, pašnekovo akių lėliukės bus susitraukusios. Argyle'as teigia nustatęs, kad, kai žmogui A patinka žmogus B, didelę pokalbio dalį jis žiūri jam į akis. Tai skatina žmogų B manyti, kad žmogui A jis patinka, todėl žmogus B savo ruožtu taip pat pajunta simpatijas žmogaus A atžvilgiu. Taigi, norėdami, kad jūsų bendravimas su kitu žmogumi būtų abipusiškai malonus ir paremtas abipusėmis simpatijomis, turite stengtis, kad jūsų žvilgsniai kontaktuotų 60–70% pokalbio laiko. Jūsų žiūrėjimas jam į akis sužadins ir jo simpatijas jūsų atžvilgiu. Tad nenuostabu, kad nervingi ar drovūs žmonės, kurie žiūri pašnekovui į akis mažiau nei trečdalį bendravimo laiko, retai kada laikomi patikimais. Derybų metu reikia vengti tamsių akinių, nes jie pašnekovams sudaro įspūdį, kad jūs be paliovos juos stebite.

Kaip ir daugelis gestų bei kitų kūno kalbos elementų, bendravimo laiko dalis, kurią žmonės žiūri vienas kitam į akis, yra kultūriškai sąlygota. Pietų europiečiai pasižymi ilgesniu akių kontaktu pokalbio metu, tuo tarpu šiauriečiams ilgas akių kon-

taktas gali atrodyti kaip agresyvumo išraiška. Japonai kalbėdamiesi linkę žiūrėti pašnekovui ne į akis, o į kaklą. Tad, prieš darydami išvadas, nepamirškite pasverti kultūros faktorių.

Svarbu ne tik žiūrėjimo į akis trukmė. Ne mažiau svarbus bendravimo žvilgsniu aspektas yra ir pašnekovo veido ar kūno sritis, į kurią jūs nukreipiate žvilgsnį, kai nežiūrite jam į akis. Tai gali turėti ne mažesnės įtakos pokalbio sėkmei nei žvilgsnio kontakto trukmė. Šie signalai yra siunčiami ir priimami pasąmoningai ir visuomet tiksliai interpretuojami.

Norint išsiugdyti žvilgsnio techniką, kurią būtų galima efektyviai panaudoti bendraujant, reikia maždaug trisdešimties dienų valingos praktikos.

„Verslininko žvilgsnis"

Diskutuodami ar vesdami derybas svarbiais verslo ar kitais reikalais, ant pašnekovo kaktos įsivaizduokite trikampį (106 pav.) ir pamėginkite viso pokalbio metu žvilgsnį išlaikyti šioje srityje. Tuo būdu sukursite solidaus pokalbio atmosferą, o jūsų partneris susidarys įspūdį, kad jūsų ketinimai rimti. Kadangi jūsų žvilgsnis nenusileis žemiau pašnekovo akių lygio, jūs galėsite jaustis nuolatos kontroliuoją pokalbio eigą.



106 pav. *„Verslininko žvilgsnis"*

Draugiškas žvilgsnis

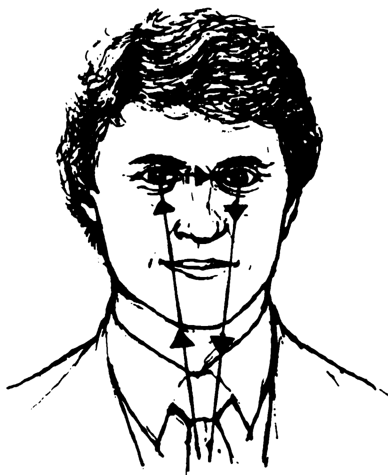
Kai besikalbančiųjų žvilgsniai nusileidžia žemiau pašnekovo akių lygio, tarp jų įsivyrauja draugiškumo atmosfera. Žvilgsnio tyrimais ir eksperimentais buvo nustatyta, kad draugiško bendravimo metu besikalbančiųjų akys taip pat klajoja po trikampį pašnekovo veide, tačiau šį kartą trikampio viršūnės yra akys ir burna.

Intymus žvilgsnis

Dvi žvilgsnio trikampio viršūnės šiuo atveju, kaip visuomet, yra akys, o trečioji — žemiau galvos esančios kūno sritys. Esant arti vienas kito, žemyn nukreiptoji trikampio viršūnė yra krūtinės (krūtų) srityje, o kalbantis per didesnį atstumą — dvišakumo srityje. Vyrai ir moterys šiuo žvilgsniu išreiškia susidomėjimą priešingos lyties atstovu, o atsakomasis analogiškas žvilgsnis rodo, kad susidomėjimas abipusis.



107 pav. *Draugiškas žvilgsnis*



108 pav. *Intymus žvilgsnis*

Į šalį nukreiptas žvilgsnis

Į šoną nukreiptas žvilgsnis atspindi arba susidomėjimą, arba priešiškumą. Jei jis yra derinamas su kiek pakeltais antakiais ar šypsena, reiškia susidomėjimą ir neretai naudojamas kaip meilinimosi signalas. Jei jį lydi suraukti antakiai ir kakta arba žemyn nutįsę lūpų kampučiai, tuomet šis žvilgsnis signalizuoja pašnekovo įtarumą, priešišką ar kritišką nusiteikimą.

Apibendrinimas

Sritis pašnekovo kūne, po kurią klaidžioja mūsų žvilgsnis, gali turėti didžiulę įtaką bet kokio tiesioginio pokalbio rezultatams. Jei būtumėte viršininkas ir norėtumėte išsakyti savo pastabas tingiam pavaldiniui, kokį žvilgsnio tipą naudotumėte? Jei naudotumėte draugišką žvilgsnį, darbuotojas nekreiptų ypatingo dėmesio į jūsų žodžius, kad ir kokie jie griežti ar garsūs būtų. Toks žvilgsnis pašalintų iš jūsų žodžių geluonį. Intymus žvilgsnis pavaldinį galėtų išgąsdinti arba sutrikdyti. Todėl tinkamiausias šiuo atveju yra „verslininko žvilgsnis", nes jis daro didelį psichologinį poveikį pastabų gavėjui ir jį perspėja, kad jūsų ketinimai yra rimti.

Tai, ką vyrai įvardija kaip „viliojantį" moterų žvilgsnį, yra intymaus ir į šalį nukreipto žvilgsnio derinys. Jei vyras ar moteris nori apsimesti nesidomį priešingos lyties pašnekovu, jiems paprasčiausiai reikia vengti intymaus žvilgsnio ir vietoje jo naudoti draugišką žvilgsnį. Jei, asistuodami priešingos lyties atstovui, naudosite „verslininko žvilgsnį", jis tikriausiai jus įvertins kaip šaltą ir nedraugišką personą. Tačiau jei, bendraudami su potencialiu seksualiniu partneriu, naudojate intymų žvilgsnį, jūs neišvengiamai išsiduodate. Moterys yra žvilgsnio signalų siuntimo ir priėmimo ekspertės, tačiau dauguma vyrų, deja, tokie nėra. Moterys dažniausiai greitai pamato, kada vyras į ją žiūri intymiu žvilgsniu, tačiau retas vyras atskiria, kada šiuo žvilgsniu jį „apdovanoja" moteris (dažniausiai — nemenkam jos nusivylimui).

Akių blokavimo gestas

Vieni iš labiausiai nemėgstamų žmonių yra tie, kurie kalbėdami demonstruoja akių blokavimo gestą. Šis gestas yra pasąmoningas ir išreiškia žmogaus bandymą pridengti jus nuo savo žvilgsnio, nes jūs jam nusibodote ir jo visiškai nebedominate — arba jis jaučia savo besąlygišką pranašumą jūsų atžvilgiu. Normaliomis aplinkybėmis žmogaus mirktelėjimas būna trumpas, o mirkčiojimo dažnis pokalbio metu yra šeši–aštuoni mirksniai per minutę. Tuo tarpu šiuo atveju pašnekovo akys užsimerkia sekundei ir ilgesniam laikui, atspindėdamos jo pasąmoningą norą „išmesti" jus iš savo vaizduotės lauko. Galutinio atsiribojimo nuo jūsų išraiška, žinoma, yra nuolatos užmerktos akys ir stiprėjantis knarkimas... Tačiau bendraujant akis į akį toks atsiribojimo mastas gana retas.

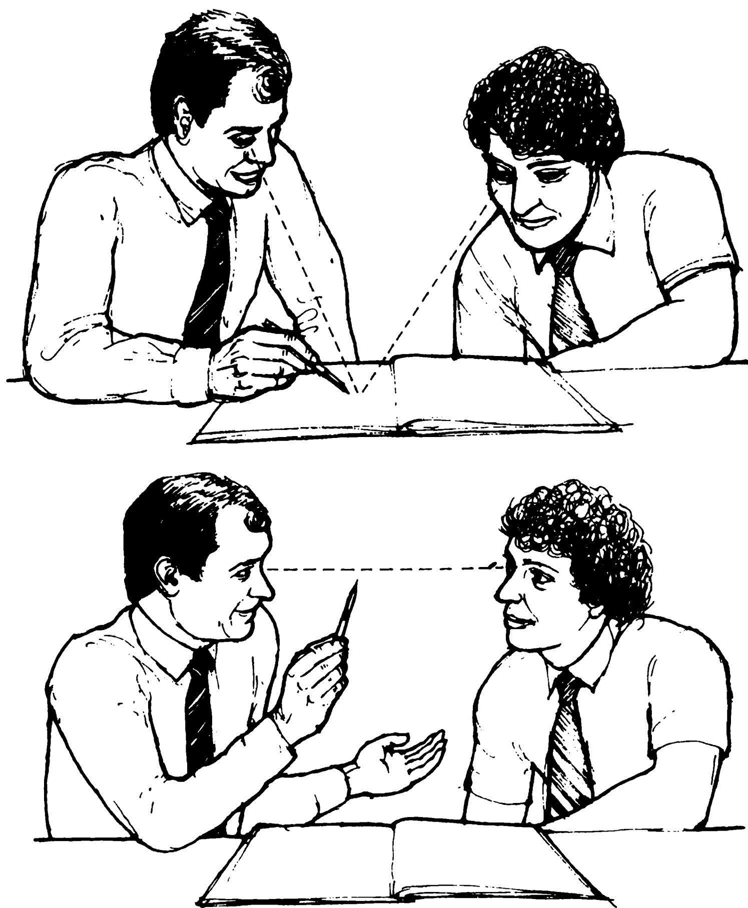
Jei pašnekovas jaučia savo didelį pranašumą prieš jus, akių blokavimo gestą lydi atlošta atgal galva ir ilgas ilgas žvilgsnis „savo nosies linijos kryptimi" pro primerktas blakstienas. Jei pokalbio metu išvysite pašnekovo siunčiamą akių blokavimo gestą, žinokite, kad jūsų kalbos turinys ar stilius jam nepriimtinas ir, norėdami pokalbio vagą pakreipti efektyvesne linkme, turite ieškoti naujos taktikos (109 pav.).



109 pav. *„Kaip jūs man visi nusibodote..."*

Pašnekovo žvilgsnio kontroliavimas

Šioje vietoje yra naudinga aptarti, kaip kontroliuoti pašnekovo žvilgsnį pristatymo metu, pasitelkiat knygas, diagramas, iliustracijas ir kitokią vaizdinę medžiagą. Tyrimai rodo, kad iš žmogaus smegenis pasiekiančios informacijos 87% ateina per akis,



110 ir 111 pav. *Pašnekovo žvilgsnio kontroliavimas pieštuko pagalba*

9% — per ausis ir tik 4% — per kitus pojūčius. Jei, sakysime, klientas žiūri į jūsų demonstruojamą vaizdinę medžiagą tuo metu, kai jūs kalbate, jis tesuvoks tik 9% jūsų kalbos turinio, ypač jei jis tiesiogiai nesusietas su demonstruojamos vaizdinės medžiagos turiniu. Jei jūsų komentarai tiesiogiai susiję su tuo, ką rodote klientui, tuomet jis suvoks 25–30% jūsų tuo metu pateikiamos žodinės informacijos. Siekdami maksimaliai kontroliuoti jo žvilgsnį, į pagalbą pasitelkite pieštuką ar smailą lazdelę, kurią nukreipkite į konkrečią vaizdinės medžiagos vietą ir komentuokite būtent tai, ką rodote (110 pav.). Atitraukę pieštuką ar lazdelę nuo vaizdinės medžiagos, laikykite jį tarp savo ir pašnekovo akių (111 pav.). Pieštukas turi „magnetinį poveikį" — pašnekovas akimis seks jo galiuką, todėl šiuo manevru priversite jį pakelti galvą ir atgręžti žvilgsnį į jūsų akis. Dabar galėsite būti tikri, kad klientas girdi ir mato tai, ką kalbate ir rodote, ir maksimaliai „absorbuoja" iš jūsų sklindančią informaciją. Beje, nepamirškite kalbėdami laikyti atvirą kitos rankos delną.

10 skyrius

Meilinimosi gestai ir signalai

Turiu draugą Grehemą, kuris ištobulino meną, kurį, manding, trokštų įsisavinti dauguma vyrų. Lankydamasis bet kuriame viešame renginyje, jis bemat suranda „prieinamas" moteris, iš jų pasirenka sau tinkamiausią ir visuomet stulbinamu greičiu (kartais vos per dešimt minučių) jį jau galima pamatyti sukantį prie išėjimo drauge su moterimi, lydintį ją į savo automobilį ir išvažiuojantį į namus. Buvo netgi tokių atvejų, kai jis, valandai nepraėjus, sugrįžo į salę ir per vieną vakarą pakartojo šį procesą du ar tris kartus. Atrodo, jis turi integruotą radarą, padedantį tinkamą akimirką atsidurti prie tinkamos merginos ir priverčiantį ją eiti drauge su juo. Daugelis stebisi: kur tokios jo sėkmės paslaptis? Galimas daiktas, jūs ir patys pažįstate panašių į Grehemo sugebėjimų turintį žmogų ir užduodate sau tą patį klausimą.

Zoologų ir biheiviorizmo specialistų atlikti gyvūnų meilinimosi elgsenos tyrimai atskleidė, kad gyvūnų patinai ir patelės naudoja daugybę sudėtingų meilinimosi gestų, vieni iš kurių gana akivaizdūs, o kiti be galo subtilūs, tačiau dauguma jų atliekama pasąmoningai. Gyvūnų pasaulyje įvairių rūšių meilinimosi ritualai turi specifinę ir nekintančią struktūrą. Pavyzdžiui, kai kurių paukščių rūšių patinai, siekdami atkreipti patelės dėmesį, išdidžiai žingsniuoja aplink patelę ir demonstruoja savo „iškalbą", purena savo plunksnas ir atlieka daug sudėtingų kūno judesių, tuo tarpu patelės terodo mažai susidomėjimo ar nerodo

jokio. Šis ritualas yra panašus į tą, kurį meilindamiesi atlieka žmogiškosios gyvūnų rūšies atstovai. Grehemo technika aiški — perspektyvioms „patelėms" demonstruoti patinų merginimosi gestus, ir tos, kurias jie sudomina, jam atsako atitinkamais patelių meilinimosi signalais, neverbaliniu būdu uždegdamos Grehemui „žalią šviesą" žengti tolimesnius žaidimo ėjimus.

Žmonių sėkmė seksualiniuose nuotykiuose su priešingos lyties atstovais tiesiogiai susijusi su jų sugebėjimu siųsti meilinimosi signalus ir priimti tuos, kurie siunčiami jiems. Moterys gerai jaučia merginimosi gestus, kaip ir apskritai visus kitus kūno gestus, tuo tarpu vyrai šiems signalams yra daug menkiau pastabūs, o neretai ir visiškai akli.

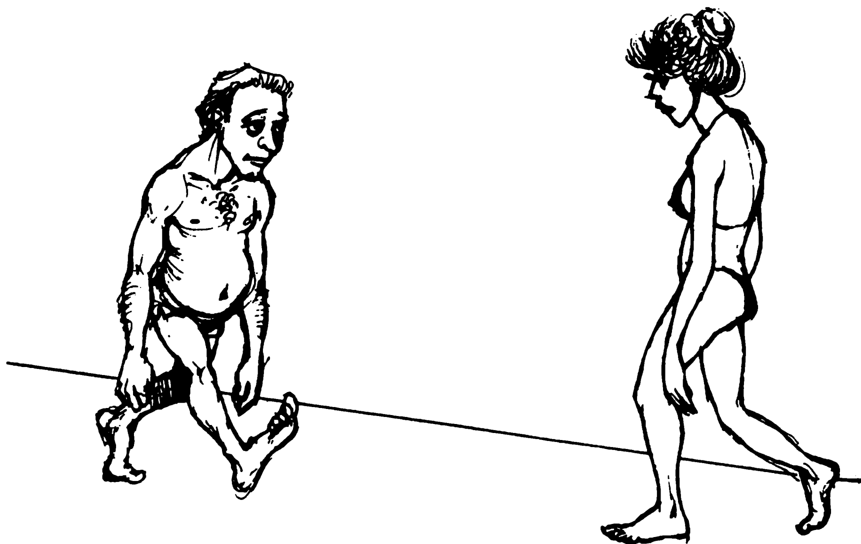
Įdomu tai, kad moterys Grehemą apibūdina kaip „seksualų", „vyrišką", kaip „žmogų, kuris priverčia tave pasijusti moterimi". Tai jų reakcija į jo vieną ir tą patį meilinimosi signalų rinkinį. Tuo tarpu vyrai jį apibūdina kaip „agresyvų", „nenuoširdų" ir „arogantišką". Tai jų reakcija į agresyvų Grehemo primetamą konkurencijos stilių. Viso to pasekmė — Grehemas turėjo labai mažai draugų vyrų, ir to priežastys labai suprantamos. Nė vienas patinas nepakenčia varžovo, konkuruojančio dėl potencialios „jo" patelės dėmesio.

Man klausytojai dažnai pateikia klausimą: „Kokius gestus ir kūno judesius žmonės naudoja, siekdami perduoti norą artimiau susipažinti?" Tad dabar ir panagrinėsime abiejų lyčių atstovų naudojamus signalus, skirtus potencialiam seksualiniam partneriui sudominti. Tikriausiai atkreipsite dėmesį, kad moterų meilinimosi signalams skiriu žymiai daugiau vietos nei vyrų signalams. Taip yra dėl to, kad moterų meilinimosi signalų spektras kur kas platesnis nei vyrų.

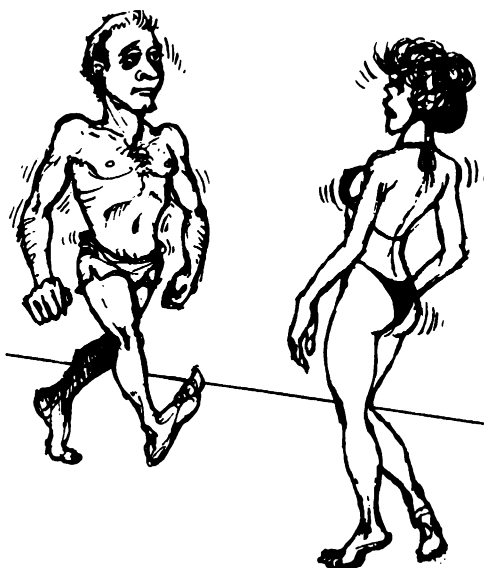
Nors kai kurie meilinimosi signalai yra išmokstami ir atliekami sąmoningai, didesnė jų dalis kyla grynai iš pasąmonės. Vargu ar įmanoma paaiškinti, kokiu būdu šiuos signalus galima išmokti, ir vyrauja teorija, jog jie yra įgimti.

Dr. Albertas Scheflen'as savo straipsnyje „Kvazipartnerystė psichoterapijoje" (*Quasi–courtship behavior in psychotherapy*) pastebi, kad tuomet, kai individas atsiduria priešingos lyties atstovo draugijoje, jo organizme įvyksta tam tikri fiziologiniai pokyčiai. Jis nustatė, kad akivaizdžiai padidėja raumenų tonusas kaip

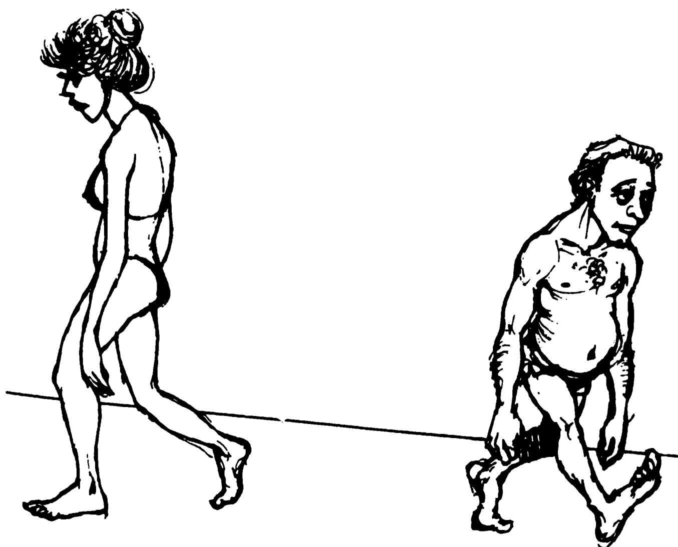
pasirengimas galimam lytiniam aktui, pagyvėja veidas ir akys, kūnas tampa stangresnis ir tiesesnis, atstatoma krūtinė, įtraukiamas pilvas. Žmogus atrodo gerokai pajaunėjęs. Ideali vieta šiems pokyčiams stebėti yra pliažai, kur nuolatos vieni pro kitus vaikšto daugybė vyrų ir moterų. Kai vyras ir moteris prisiartina prie vienas kito pakankamai arti, kad tarp jų galėtų atsirasti žvilgsnio kontaktas, jų abiejų povyza pastebimai pasikeičia ir sugrįžta į buvusiąją tik jiedviems prasilenkus (112–114 pav.).



112 pav. *Vyras ir moteris pliaže artinasi vienas prie kito...*



113 pav. *Jie pamato vienas kitą...*



114 pav. *Jie praėjo pro vienas kitą...*

Vyrų meilinimosi gestai

Kaip ir daugelis gyvūnų rūšių, žmonių rūšies patinai, akiratyje išvydę moterį, ima dailintis. Be jau minėtų automatiškų fiziologinių reakcijų, vyras dažniausiai ranka refleksyviai siekia savo pasmakrės ir pasitaiso kaklaraištį. Jei kaklaraiščio nedėvi, patiesina apykaklę ar delnu nubraukia nuo pečių įsivaizduojamas dulkes, pasitaiso rankogalių segtukus, marškinius, apsiaustą ir kitus drabužius. Galimas daiktas, jis atsimins turįs ir šukas.

Agresyviausias vyro seksualinis gestas moters atžvilgiu yra gestas „nykščiai už diržo", pabrėžiantis jo genitalijų sritį (žr. 100



115 pav. *Vyro gražinimosi gestas*

pav.). Dar vienas agresyvus gestas — atsisukti į moters pusę ir jos link atstatyti savo koją. Seksualiai susidomėjęs vyras naudoja intymų žvilgsnį (108 pav.), kurį stengiasi išlaikyti sekundės dalimi ilgiau nei įprastai. Jo akių lėliukės tikriausiai bus išsiplėtusios. Neretai pasitaikanti poza yra „rankos ant klubų" (95 pav.), kuri akcentuoja vyro fizinius gabaritus ir byloja apie jo pasirengimą „įsitraukti į žaidimą". Atsisėdęs ar atsirėmęs į sieną, jis laikys kojas žergtai, pabrėždamas savo dvišakumą.

Apskritai, kalbant apie meilinimosi ritualus, daugumai vyrų jie sekasi ne geriau nei žmogui, stovinčiam viduryje upės ir besistengiančiam sužvejoti žuvų pliekiant joms per galvas dideliu pagaliu. Moterys, kaip pamatysime, turi įvairesnio „jauko" ir geresnius žvejybos įgūdžius nei gali kada nors tikėtis įgyti bet kuris vyras.

Moterų meilinimosi gestai ir signalai

Moterys naudoja daugumą tų pačių gražinimosi gestų kaip ir vyrai — jos taisosi plaukus, ranka lygina drabužius, vieną ar abidvi rankas uždeda ant klubų, atsisukusios į vyrą, jo link atstato koją,·naudoja ištęstą intymų žvilgsnį ir prailgintą akių kontaktą. Jos taip pat „prisijaukino" gestą „nykštys už diržo", kuris, jei vyrų arsenale išreiškia agresiją, moterų naudojamas gerokai subtiliau ir įgyja subtilesnę prasmę. Už diržo moterys užkiša ar iš kišenės iškiša tiktai vieną nykštį.

Sužadinta būsena taip pat, kaip ir vyrams, nulemia lėliukių išsiplėtimą ir skruostų paraudimą. Toliau aptarsime specifinius moterų meilinimosi signalus.

Galvos purtymas

Galva yra papurtoma siekiant atmesti plaukus atgal už pečių arba nublokšti juos į šalį nuo veido. Šį gestą mėgsta naudoti netgi trumpus plaukus nešiojančios moterys.

Riešų demonstravimas

Sudominta moteris potencialiam savo partneriui palaipsniui atskleidžia lygią švelnią savo riešų odą. Riešų sritis nuo seno yra laikoma viena iš erotiškiausių kūno vietų. Kalbėdama moteris taip pat pasistengia, kad vyras matytų jos delnus. Rūkančioms moterims šį neatsilaikomą riešo/delno demonstravimo gestą parodyti labai patogu ir paprasta. Riešų demonstravimo ir galvos purtymo gestai neretai imituojami homoseksualių vyriškių, kurie siekia kopijuoti moterišką išvaizdą bei elgseną.



116 pav. *Meilinimosi signalų grupė, skirta cigarečių reklamai*

Kojų demonstravimas

Kojos pražergiamos kiek plačiau nei paprastai. Ši poza naudojama tiek sėdint, tiek stovint ir diametraliai kontrastuoja su seksualiai „uždaros" moters poza — tokios moters kojos stovint visuomet laikomos viena šalia kitos arba netgi sukryžiuotos.

Klubų lingavimas

Eidama moteris pabrėžtinai linguoja klubais, tuo išryškindama dubens sritį.

Kai kurie subtilesni moterų meilinimosi gestai, kuriuos aptarsime, jau šimtmečius naudojami prekių ir paslaugų reklamoje.



117 pav. *Moters gražinimosi ir viliojimo gestų grupė*

Žvilgčiojimas į šalį

Moteris žiūri į vyrą šiek tiek primerktais vokais, kol jis atkreipia į ją dėmesį, o tuomet staiga nusuka akis į šalį. Toks žaidimas įsuka kankinantį tarpusavio žvilgčiojimų smagratį, kuris gali „įkaitinti" daugumą normalių vyrų.

Burna šiek tiek pravira, lūpos drėgnos

Dr. Desmond'as Morris'as tai apibūdina kaip „savęs kopijavimą", nes šis gestas simbolizuoja moteriškų lyties organų sritį. Lūpų drėgnumo įspūdis pasiekiamas seilių ar kosmetikos priemonių pagalba. Bet kuriuo atveju šis gestas reiškia seksualinį kvietimą.

Lūpų dažai

Kai moteris seksualiai susijaudinusi, jos lūpos, krūtys ir lyties organai tampa didesni ir ryškiau raudoni, nes prisipildo kraujo. Lūpų dažų naudojimas yra tūkstantmečių senumo technika, skirta imituoti paraudusias seksualiai susijaudinusios moters genitalijas.

Cilindrinio objekto glamonėjimas

Cigaretės, cilindrinės vyno taurės, piršto ar bet kokio ilgo bei plono objekto glostymas yra pasąmoninė užuomina į tai, kas slypi moters mintyse.

Žvilgčiojimas į šalį per pakeltą petį

Tai taip pat yra „savęs kopijavimo" gestas, vaizduojantis apvalią moters krūtį. 116 pav., be šio gesto, taip pat pavaizduotos išplėstos lėliukės, purtomi plaukai, demonstruojami riešai, dirb-

tinai užtęstas žvilgsnis į šalį, drėgnos lūpos, atmesta atgal galva, glamonėjamas cilindriškas objektas — visa ši gestų grupė skirta tam, kad pažadintų vyrų potraukį tam tikrai cigarečių rūšiai.

Moterų naudojami kojų kryžiavimo gestai

Vyrai neretai mėgsta sėdėti laikydami kojas atokiai vieną nuo kitos ir agresyviai demonstruodami savo vyriškumą. Tuo tarpu moterys dažniau naudoja sukryžiuotų kojų gestus kaip simbolišką savo jautrios genitalijų srities apsaugą. Viliojimą moterys išreiškia trimis pagrindinėmis kojų pozomis.

Viena iš šių pozų yra „kelis–rodyklė" (118 pav.) — viena koja pakišama po kita ir jos kelis nukreipiamas į dominantį vyriškį. Tai labai atpalaiduota poza, pašalinanti iš pokalbio bet kokį formalumą ir suteikianti galimybę pademonstruoti šlaunis.



118 pav. *„Kelis–rodyklė"*

Bato maustymo gestas (119 pav.) taip pat demonstruoja vidinį atsipalaidavimą ir iš esmės simbolizuoja falą sueities metu. Šis gestas kai kuriuos vyrus tiesiog veda iš proto.

Dauguma vyrų vienu balsu teigia, kad „koja–dvynė" (120 pav.) yra labiausiai gundanti moters sėdėsenos poza. Tai gestas, kurį moterys naudoja sąmoningai, siekdamos atkreipti į save dėmesį. Dr. Scheflen'o nuomone, sėdėsena, kai viena koja tvirtai prispausta prie kitos, sudaro aukšto raumenų tonuso įspūdį, kuris, kaip minėjau anksčiau, yra būdingas seksualinei sueičiai pasirengusiam žmogui.



119 pav. *Visa esmė yra batelis*

Kiti moterų naudojami signalai — lėtas kojos užmetimas ant kojos ir nuėmimas vyriškio akivaizdoje, švelnus šlaunies glostymas plaštaka, bylojantis apie norą susilaukti panašaus kontakto. Šiuos gestus dažnai lydi pažemėjęs balso tembras.



120 pav. *„Koja dvynė"*



121 pav. *Negalvodami apie tai, ką tik ką skaitėte, pamėginkite suskaičiuoti, kiek viliojimo ir meilinimosi signalų galėtumėte surasti šiame paveikslėlyje.*

11 skyrius

Cigarai, cigaretės, pypkės ir akiniai

Rūkymo gestai

Rūkymas yra išorinė vidinio nerimo ar konflikto apraiška ir mažа teturi bendro su prieraišumu nikotinui. Tai viena iš „persikėlimo" formų, kurias žmonės įpratę naudoti šiandieniniame įtemptame gyvenime, kad atsikratytų dinamiškų socialinių ir verslo santykių sukuriamos įtampos. Pavyzdžiui, dauguma žmonių jaučia vidinę įtampą laukdami už stomatologo kabineto durų prieš numatomą danties traukimą. Jei rūkorius savo nerimą malšina cigaretės dūmais, tai nerūkantieji atlieka kitus ritualus, tokius, kaip dailinimasis, nagų kramtymas, barbenimas pirštais ar tapsėjimas kojomis, rankogalių tvarkymas, galvos kasymas, žiedo maustymas nuo piršto ir atgal, žaidimas su kaklaraiščiu ir daugybė kitų gestų, kurie byloja aplinkiniams, kad žmogus jaučiasi neramiai ir neužtikrintai.

Įvertinant žmogaus vidinę būseną, rūkymo gestai gali vaidinti svarbų vaidmenį, nes jie dažniausiai atliekami pagal keletą nusistovėjusių ritualų, ir tai, kuris iš jų pasirenkamas ir kaip atliekamas, atspindi žmogaus nuotaikas.

Pypkorių gestai

Pypkes rūkantieji nuolatos atlieka specifinius ritualus, kaip pypkės valymas, prikimšimas, tabako sutankinimas, užkūrimas bei

rūkymas ir pan. Šie ir kiti ritualai yra labai efektyvus būdas atsikratyti įtampos nemalonioje ar įtemptoje situacijoje. Prekybos analizės duomenys rodo, kad pypkes rūkantys žmonės dažniausiai ilgiau dvejoja, ar pirkti prekę, nei nerūkantieji ar rūkantys cigaretes. Pypkės ritualas dažniausiai atliekamas labiausiai įtemptais apmąstymo momentais. Pypkių rūkoriai, atrodo, mėgsta kuo labiau atitolinti sprendimo priėmimą ir sugeba tai daryti į akis nekrentančiu bei socialiai priimtinu būdu. Jei norite, kad pypkorius greičiau apsispręstų ir priimtų vienokį ar kitokį sprendimą, prieš pokalbį pasistenkite paslėpti jo pypkę.

Cigaretes rūkančių žmonių gestai

Kaip ir pypkės rūkymas, cigaretės rūkymas yra vidinės įtampos perkėlimo veiksmas, suteikiantis galimybę atidėti sprendimo priėmimą. Tačiau cigaretes rūkantys žmonės sprendimą visgi priima greičiau nei pypkoriai. Pypkorius faktiškai yra evoliucionavęs cigaretės rūkorius, kuriam sprendimams priimti neužtenka cigaretės suteikiamo laiko rezervo. Cigaretės ritualai — sukiojimas, nukratymas, įvairūs kiti mini gestai ir t.t. — rodo, kad žmogus tuo momentu patiria emocinę įtampą.

Ar rūkoriaus nuostata situacijos atžvilgiu yra pozityvi, ar negatyvi, apsprendžia vienas iš charakteringų signalų. Šis signalas — tai dūmų išpūtimo kryptis: aukštyn arba žemyn. Žmogus, kuris pozityviai vertina situaciją, kuris pasitiki savo jėgomis ar jaučiasi esąs pranašesnis už aplinkinius, dūmus dažniausiai išpučia aukštyn. Ir priešingai — negatyviai nusiteikęs, užsidaręs ar įtarinėjimų kamuojamas žmogus dūmus dažniausiai pučia žemyn. Jei rūkorius dūmus išpučia žemyn ir dar burnos krašteliu, tai rodo ypatingai stiprią negatyvią nuostatą ar uždarumą. Be abejo, dūmų žmogus gali nepūsti į viršų ir vengdamas pažeisti aplinkui esančių žmonių interesus. Tokiu atveju dūmus jis paprasčiausiai išpūs tolyn nuo žmonių.

Veiksmo filmuose motociklininkų gaujos ar nusikaltėlių sindikato vadeiva dažniausiai vaizduojamas kaip tvirto sudėjimo, agresyvus individas, kuris rūkydamas stipriai atlošia galvą ir



122 pav. *Dūmai išpučiami į viršų: pasitikėjimas savimi, pranašumas, pozityvus nusiteikimas*



123 pav. *Dūmai išpučiami žemyn: negatyvus nusiteikimas, užsidarymas, įtarumas*

kontroliuojama bei preciziška srovele dūmus išpučia tiesiai į lubas, tuo demonstruodamas savo pranašumą prieš kitus gaujos ar grupuotės narius. Ir priešingai, Humphrey'us Bogart'as neretai buvo vaizduojamas kaip gangsteris ar galvažudys, kuris jau laikydavo cigaretę apsuktą ir, planuodamas pabėgimą iš kalėjimo ar kitą piktavališką užmačią, išpūsdavo dūmus visuomet žemyn ir pačiu burnos krašteliu. Beje, egzistuoja priklausomybė tarp dūmų išpūtimo greičio bei pozityvaus ir negatyvaus žmogaus nusiteikimo intensyvumo. Kuo greičiau dūmai išpučiami aukštyn, tuo didesnį pasitikėjimą savimi ar pranašumą prieš aplinkinius žmogus jaučia. Ir priešingai, kuo sparčiau dūmai išpučiami žemyn, tuo gilesnė neigiama žmogaus būsena.

Jei rūkantis kortuotojas gavo geras kortas, dūmus jis tikriausiai išpūs į viršų, tuo tarpu priešingu atveju — žemyn. Kai kurie kortuotojai turi išsiugdę sugebėjimą žaisdami nutaisyti „medinį veidą", neskleidžiantį jokių juos išduoti galinčių neverbalinių signalų. Kiti tuo tarpu mėgsta būti „aktoriais" ir naudoja klaidinančius kūno signalus, užliūliuojančius kitus žaidėjus ar suteikiančius jiems apgaulingą saugumo pojūtį. Jei, pavyzdžiui, pokerio žaidėjas gavo keturis tūzus ir nori suklaidinti kitus žaidimo dalyvius, jis gali vaizduoti įniršusį, trenkti kortas aukštyn nugarėlėmis ant stalo, keiktis, laužyti rankas ar kitais neverbaliniais ženklais rodyti, kaip baisiai jam nepasisekė su kortomis. Tačiau po to jis ramiausiai atsisėda atgal ant kėdės, užsitraukia cigaretę ir išpučia dūmus į viršų!.. Tokiu atveju būkite atsargūs: mesti iššūkio tokiam žaidėjui nevertėtų, nes jis tikriausiai turės kuo jums atsakyti. Rūkymo gestų tyrimai sandėrių sudarymo preliudijos metu rodo, kad, kai kalba pakrypsta apie prekės pirkimą, apsisprendusieji teigiamai išpučia dūmus į viršų, tuo tarpu tie, kurie apsisprendžia atsisakyti pasiūlymo, dūmus išpučia žemyn. Budrus prekybos agentas, pastebėjęs, kad pristatymo pabaigoje klientas išpūtė cigaretės dūmus žemyn, greitosiomis jam išvardins visus jo siūlomos prekės ar paslaugos privalumus, tuo pačiu suteikdamas klientui laiko permąstyti savo apsisprendimą.

Dūmų išpūtimas per šnerves taip pat yra pranašumo ir pasitikėjimo savimi ženklas. Žemyn tokiu atveju dūmai išpučiami

tik dėl natūralios fizinės šnervių padėties. Išpūsdamas dūmus per šnerves, žmogus neretai atlošia galvą atgal ir užima „žiūrėjimo nosies linijos kryptimi" pozą. Jei rūkorius išpučia dūmus pro šnerves nuleidęs galvą, jis, tikriausiai, yra piktas ir nori atrodyti grėsmingas, kaip įniršęs bulius.

Cigarų rūkorių gestai

Cigarai dėl jų dydžio ir brangumo visuomet buvo naudojami kaip priemonė pranašumui išreikšti. Cigarus dažniausiai rūko stambių kompanijų vadovai, gaujų vadeivos ar kiti aukštą statusą savo aplinkoje turintys žmonės. Cigarai naudojami švenčiant pergalę ar pasiekimą, tokį kaip kūdikio gimimas, vestuvės, sėkmingo verslo sandėrio realizavimas, pergalė loterijoje. Tad nenuostabu, kad dauguma dūmų iš cigarų rūkorių burnos kyla į viršų. Neseniai man teko lankytis šventiniuose pietuose, kur cigarai buvo dalijami nemokamai. Man pavyko suskaičiuoti, kad 320 iš 400 cigarų dūmų srautų buvo nukreipti į viršų.

Bendrieji rūkorių signalai

Nuolatinis barbenimas cigaru ar cigarete į peleninės kraštą rodo vykstantį vidinį konfliktą ir liudija, kad rūkoriui reikia išorinės paramos. Beje, dar vienas įdomus rūkorių elgsenos fenomenas. Dauguma rūkorių, prieš išmesdami cigaretę į peleninę, surūko ją iki tam tikro ir visuomet to paties ilgio. Jei rūkorius užsidega cigaretę ir užgesina ją anksčiau nei įprastai, tai rodo jo nusiteikimą baigti pokalbį. Pastebėjus tokį pašnekovo signalą, galima pamėginti pakeisti pokalbio kryptį arba savo iniciatyva pasiūlyti nutraukti pokalbį.

Manipuliacijos su akiniais

Beveik kiekvienas žmogaus naudojamas atributas suteikia jo vartotojui galimybę atlikti daugybę įvairiausių gestų, o jų stebėtojui — pagal juos susiorientuoti pašnekovo nuotaikose ir emocijose. Ypač daug žmonės manipuliuoja akiniais. Vienas iš populiariausių gestų su akiniais yra vienos jų kojelės įsikišimas į burną (124 pav.).

Desmond'as Morris'as teigia, kad objektų glaudimas prie lūpų ar jų kišimas į burną yra impulsyvus žmogaus bandymas vėl atkurti tą saugumo būseną, kurią jis daug kartų patyrė kūdikystėje, būdamas prie motinos krūties. Vadinasi, „akiniai burnoje" gestas faktiškai išreiškia neužtikrintumą ir nesaugumą. Tas pats motyvas verčia rūkorių rūkyti cigaretę, o vaiką čiulpti savo nykštį.



124 pav. *Laiko delsimas*

Delsimas

Kaip ir pypkės rūkymas, gestas „akiniai burnoje" gali būti naudojamas siekiant atidėti ar pavėlinti sprendimą. Nustatyta, kad derybų metu šis gestas dažniausiai demonstruojamas pokalbio pabaigoje, kai žmogaus yra prašoma priimti vienokį arba kitokį sprendimą. Dar vienas būdas, kuriuo akinius nešiojantys žmonės stengiasi išlošti laiko sprendimui priimti, — nuolatos imti akinius nuo nosies ir valyti jų stiklus. Jei šis gestas demonstruojamas tuojau po to, kai klientui pasiūloma priimti sprendimą, geriausia taktika yra pagarbi tyla.

Gestai, kurie seka paskui šį laiko užvilkinimui skirtą gestą, yra labai reikšmingi, nes jie rodo, kokį sprendimą žmogus priėmė, todėl derybų partneriui juos stebėti yra labai svarbu — tai leis jam teisingai ir laiku reaguoti. Pavyzdžiui, jei žmogus užsideda akinius atgal ant nosies, tai dažniausiai reiškia, kad jis nori dar kartą „peržvelgti" faktus, tuo tarpu akinių sulankstymas ir padėjimas į šalį signalizuoja apie ketinimą baigti pokalbį.

Žiūrėjimas per akinių viršų

Trečiojo ir ketvirtojo praėjusio amžiaus dešimtmečių kino filmų aktoriai šį gestą naudodavo demonstruodami kritišką ar smerkiantį nusistatymą — taip Anglijos mokyklos mokytojas viename iš šių filmų žvelgia į siautėjančius neklusnius vaikus. Be to, žmogus gali nešioti skaitymui skirtus akinius ir jam gali būti kur kas paprasčiau žiūrėti į pašnekovą per akinių viršų nei juos nuolatos nusiiminėti. Bet kuris, išvydęs tokį pašnekovo žvilgsnį per akinių viršų, tikriausiai jausis smerkiamas ar bent jau iki panagių nagrinėjamas. Toks žiūrėjimo būdas pokalbio metu gali būti labai brangi klaida, nes tokio žvilgsnio priėmėjas neišvengiamai griebiasi gynybos — sunertomis rankomis, sukryžiuotomis kojomis ir, suprantama, neigiamu nusistatymu. Skaitymui skirtus akinius naudojančiam žmogui kalbant vertėtų juos nusiimti, o atgal užsidėti tik klausantis pašnekovo. Toks gestas ne tik atpalaiduos pašnekovą, bet ir leis akinių nešiotojui kontro-



125 pav. *Agresorius*

liuoti pokalbio eigą. Pašnekovas netruks susigaudyti, kad, kai jūsų akiniai nuimti, jis neturėtų jūsų pertraukinėti, o kai vėl juos užsidedate, ateina jo eilė kalbėti.

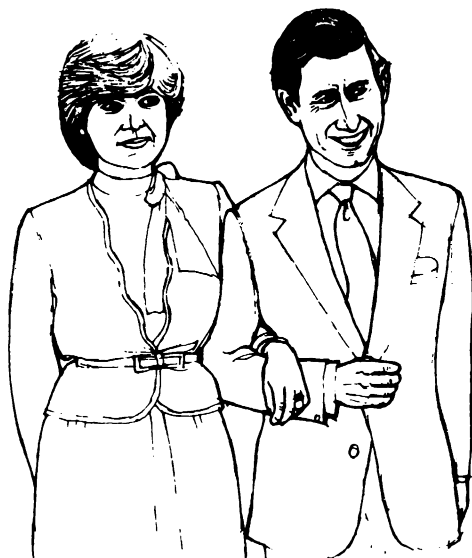
12 skyrius

Teritoriniai ir nuosavybės gestai

Teritoriniai gestai

Reikšdami pretenzijas į objektą ar žmogų, žmonės mėgsta į jį atsišlieti. Atsirėmimas į svetimą objektą gali būti naudojamas ir kaip dominavimo ar gąsdinimo gestas. Jei ruošiatės nufotografuoti savo draugą šalia jo naujo automobilio, laivelio, namo ar kitos asmeninės nuosavybės, pozuodamas jis būtinai atsirems į savo naujai įsigytą objektą, užkels ant jo koją ar ranką (127 pav.). Kai žmogus prisiliečia prie savo nuosavybės, ji tampa savotišku jo kūno dalimi. Prisilietimo gestu žmogus demonstruoja aplinkiniams, kad objektas priklauso jam. Jauni įsimylėjėliai viešose vietose ir renginiuose nuolat būna apsikabinę vienas kitą arba laiko vienas kitą už rankų, tuo parodydami, kad priklauso vienas kitam. Kompanijų vadovai mėgsta užsikelti kojas ant savo stalo ar stalčių spintelės, atsišlieti į savo kabineto durų staktą, taip išreikšdami išskirtines savo teises į kabinetą ir jame esančius baldus.

Atsiremiant į kitam žmogui priklausantį daiktą, ant jo atsisėdant ar juo be leidimo naudojantis, nesunku žmogų įžeisti. Tačiau ir be akivaizdaus pasikėsinimo į kito žmogaus teritoriją ar daiktus, kaip sėdėjimas ant svetimo stalo ar savavališkas pasinaudojimas svetimu automobiliu, yra ir kur kas subtilesnių agresijos metodų. Vienas iš jų — atsiremti į durų staktą svetimame kabinete ar neprašius leidimo atsisėsti ant kabineto šeimininko kėdės.



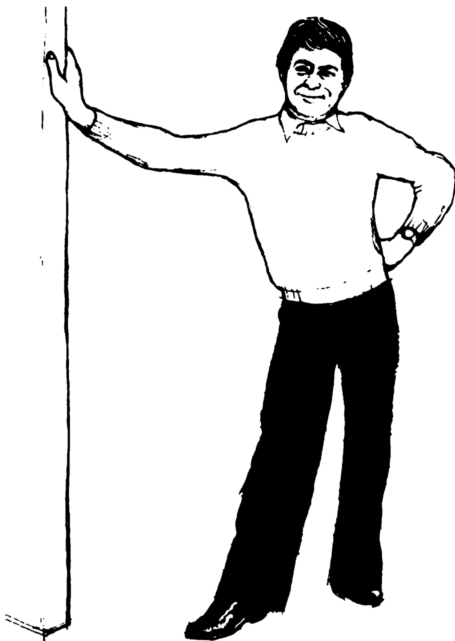
126 pav. *Išskirtinių teisių demonstravimas*



127 pav. *Gestas, išreiškiantis savininko pasididžiavimą nuosavybe*

Kaip jau minėjome, prekybos agentui, apsilankiusiam potencialaus kliento namuose, prieš priimant kvietimą sėstis patartina pasidomėti, kuris krėslas yra kliento, nes, sėdėdamas „ne tame" krėsle, jis gali klientą užgauti ir pelnyti jo asmeninę antipatiją, o tai gali „nubraukti" jūsų tolesnes pastangas.

Kai kurie žmonės, kaip ir 128 pav. pademonstruotas vyriškis, yra nuolatiniai „sąsparų ramstytojai" ir per gyvenimą nuo pat pirmųjų pažinties akimirkų suspėja užgauti daugybę žmonių ir sukomplikuoti su jais savo santykius. Tokiems žmonėms patartina sąmoningai ugdytis tiesios stovėsenos atvirais delnais įgūdžius, nes tik jų pagalba galima iš pirmo žvilgsnio užkariauti kitų simpatijas. 90% nuomonės apie jus žmonės susidaro per pirmąsias 90 sekundžių nuo tos akimirkos, kai jus pamato. O galimybės antrą kartą tam pačiam žmogui sudaryti apie save pirmąjį įspūdį jau nebebus!..



128 pav. *Etatinis įžeidėjas*

Nuosavybės gestai

Ypatingai daug priekaištų dėl šių gestų naudojimo galima pateikti valdymo sektoriaus personalui. Pastebėta, kad darbuotojai, naujai paskiriami į vadovaujančias pareigas, bemat „įsisavina" šiuos gestus, nors iki savo karjeros šuolio jų praktiškai nevartodavo.

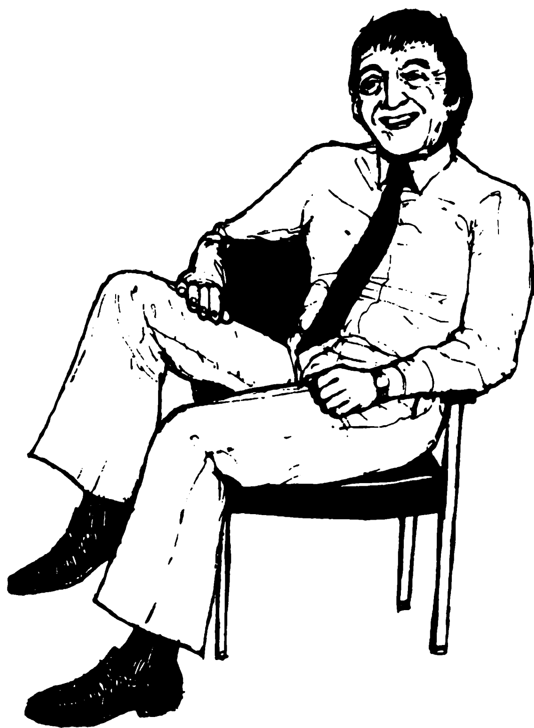
Tačiau sykiu galima pagrįstai manyti, kad 129 pav. pavaizduoto vyriškio poza yra lengvabūdiška, atsipalaidavusi ir nerūpestinga. „Koja ant kėdės" gestas ne tik byloja apie tai, kad žmogus savinasi tą kėdę ir ją supančią erdvę, tačiau taip pat ir signalizuoja, kad žmogus kviečia neformalizuoti pokalbio ir įprastinio etiketo normų, bendraujant su juo, nebūtina griežtai vaikytis.

Dažnai galima pamatyti, kaip du artimi draugai štai taip susėdę šypsosi ir juokauja tarpusavyje, tačiau įsivaizduokime šio gesto prasmę ir pasekmes kitokiomis aplinkybėmis. Kad ir tokia tipiška situacija: darbuotojas turi asmeninių darbinių problemų ir nueina pas viršininką paklausti patarimo, kaip spręsti susidariusią situaciją. Apibūdindamas savo problemą, darbuotojas sėdi kėdėje pasilenkęs į priekį, rankas uždėjęs ant kelių, galvą nuleidęs žemyn; jis atrodo nuliūdęs, o jo balso tonas pažemintas. Viršininkas atidžiai klauso, sėdi nejudėdamas, tačiau kažkuriuo metu staiga atsilošia savo kėdėje ir vieną koją uždeda ant kėdės porankio. Toks viršininko gestas parodytų, kad jis staiga prarado susidomėjimą pavaldinio išvedžiojimais. Kitais žodžiais tariant, šiuo gestu jis parodytų, jog darbuotojas su savo problemomis jam mažai terūpi, o gal netgi įkyri nuolatos gaišindamas laiką su „ta pačia sena istorija".

Natūraliai kyla klausimas: kas konkrečiai viršininkui kelia nuobodulį? Jis gali būti jau apmąstęs darbuotojo problemą, nusprendęs, jog ji nėra esminė, ir todėl nebesidomi tolimesniu darbuotojo pasakojimu. Nors ir pasilikdamas „koja ant kėdės" pozoje, jis tikriausiai viso pokalbio metu pasistengs išlaikyti susirūpinusią veido išraišką, po ja slėpdamas susidomėjimo stoką. Jis gali netgi nutraukti pokalbį, paguosdamas pavaldinį, kad jis nesijaudintų ir kad problema išsispręs pati. Vos tik pavaldinys palieka jo kabinetą, viršininkas su palengvėjimu atsidūsta ir sau

panosėje sumurma: „Ačiū Dievui, jis išėjo!..", su tais žodžiais nuimdamas koją nuo kėdės porankio.

Jei viršininko kėdė porankių neturi (tai yra mažai tikėtina — dažniausiai būtent lankytojo kėdė yra be porankių), viršininką galima išvysti vieną ar abidvi kojas užsikėlusį ant stalo krašto (130 pav.). Jei pas jį į kabinetą užeitų aukštesnis pagal rangą asmuo, vargiai tikėtina, jog viršininkas drįstų panaudoti tokį akivaizdų teritorinės nuosavybės gestą, tačiau apsiribotų subtilesnėmis jo formomis, kaip antai, uždėdamas koją ant apatinio stalčiaus arba, jei po stalu nėra stalčių, koja įsispirdamas į stalo koją ir taip išreikšdamas savo teritorines pretenzijas.



129 pav. *Susidomėjimo stoka*



130 pav. *„Šis stalas yra mano nuosavybė"*

Šie gestai gali būti ganėtinai įkyrūs ir erzinantys, jei jie demonstruojami dalykinio pokalbio ar derybų metu, ir juos tiesiog gyvybiškai būtina keisti, nes kuo ilgiau išlaikoma „kojos ant kėdės" ar „pėdų ant stalo krašto" poza, tuo ilgiau išlieka ir abejingas ar priešiškas nusiteikimas pašnekovo ar pašnekovų atžvilgiu. Lengviausias būdas priversti žmogų pakeisti tokią poziciją — padėti prieš jį kokį nors daiktą, kurio jis negalėtų pasiekti, ir paprašyti, pasilenkus į priekį, jį apžiūrėti. O jei nujaučiate, kad jis turi humoro jausmą, perspėkite, kad jo kelnės atitinkamoje vietoje yra prairusios.

13 skyrius

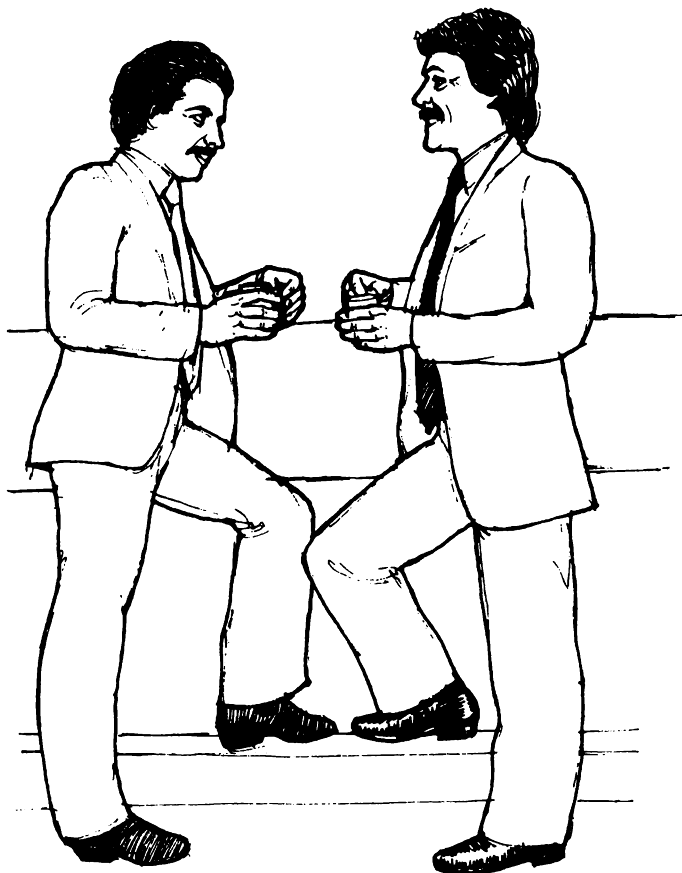
Kopijavimas

Kai kitą kartą teks lankytis kokiame nors viešame renginyje ar vietoje, kur susitinka ir bendrauja daug žmonių, atkreipkite dėmesį, jog daugelis žmonių kopijuoja savo pašnekovo pozas ir gestikuliaciją. Šis kopijavimas yra priemonė, kurios pagalba vienas žmogus praneša kitam, kad jis sutinka su jo mintimis ir supranta jo poziciją. Tokiu būdu vienas iš pašnekovų nori pasakyti kitam: „Kaip matai, aš manau lygiai taip, kaip ir tu, todėl ir kopijuoju tavo pozą bei gestus".

Šią pasąmoningą mimikriją yra gana įdomu stebėti. Pažvelkime kad ir į du vyriškius, stoviniuojančius viešbučio bare (131 pav.). Jie kopijuoja vienas kito gestus, ir galima pagrįstai manyti, jog jų požiūriai bei nusiteikimas pokalbio objekto atžvilgiu sutampa. Jei vienas iš jų atneria sukryžiuotas rankas ar kojas arba perkelia kūno svorį ant kitos kojos, kitas netrukus padaro tą patį. Jei vienas iš jų įkiša ranką į kišenę, kitas bemat nukopijuoja šį manevrą. Ši mimikrija tęsiasi tol, kol besikalbančiųjų nuomonės neišsiskiria. Kopijavimas taip pat būdingas geriems draugams bei vienodą hierarchinį ar socialinį statusą turintiems žmonėms. Dažnai galima pamatyti, kaip vedusios poros beveik identiškai žingsniuoja, stovi, sėdi ir atlieka kitus judesius. Scheflen'as nustatė, kad pirmąkart susitikę nepažįstami žmonės uoliai vengia užimti vienodas pozas. Kopijavimas yra vienas iš aktualiausių neverbalinių pranešimų, nes, pastebėję mūsų gestus kopi-

juojantį pašnekovą, galime spręsti, jog pokalbininkas su mumis sutinka ar jaučia simpatijas.

Jei darbdavys nori užtikrinti betarpišką ir šiltą bendravimo atmosferą tarp savęs ir pavaldinio, šiam tikslui pasiekti jam pakanka tik kopijuoti darbuotojo pozą. Lygiai taip pat perspektyvus darbuotojas, rodydamas savo pritarimą viršininko nuomonei, gali kopijuoti jo gestikuliaciją. Kopijuojant pozityvius pa-



131 pav. *Jųdviejų mintys panašios*



132 pav. *Pašnekovo gestų kopijavimas siekiant pritarimo*

šnekovo gestus ir pozas, galima norima vaga pakreipti tarpusavio pokalbį. Kopijuojami gestai atpalaiduoja pašnekovo įtampą ir pelno jo palankumą, nes jis „mato", jog jūs suprantate ir palaikote jo požiūrį (132 pav.).

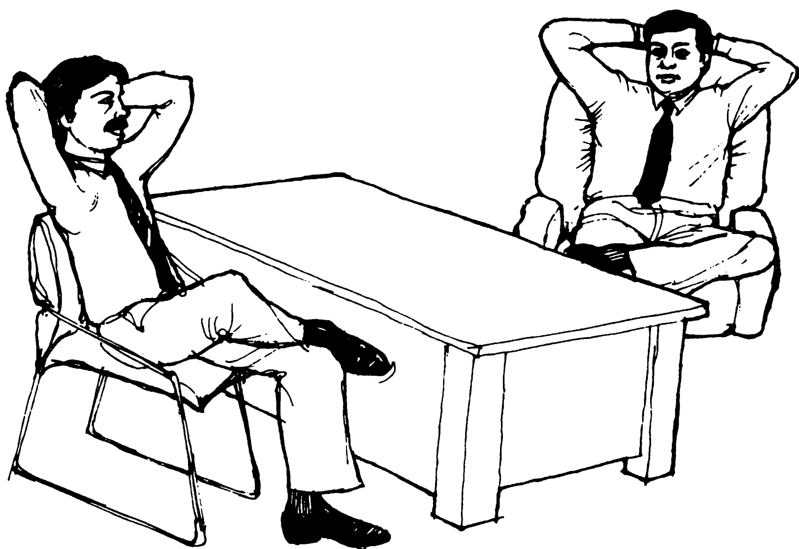
Kai prekiavau draudimo polisais, pastebėjau, kad gestų kopijavimas yra labai efektyvi priemonė emociniam ryšiui su klientu užmegzti. Jei pamatydavau, kad mano argumentai kliento nesudomina, imdavau sąmoningai kopijuoti kiekvieną kliento judesį, kol pajusdavau, kad tarp mūsų užsimezgė pakankamai stiprus ryšys. Jei klientas savo ruožtu imdavo kopijuoti mano judesius, sandėrio sėkmė būdavo beveik garantuota.

Tačiau prieš mėginant pokalbio metu kopijuoti pašnekovo judesius, būtina realiai įvertinti savo santykį su pašnekovu. Sakysime, jaunesnysis didelės korporacijos klerkas paprašė pakelti darbo užmokestį ir yra iškviečiamas į direktoriaus kabinetą. Jam įėjus, direktorius paprašo jį sėstis ir užima „rankų už galvos" pozą (93 pav.) bei „skaičiaus 4" kojų padėtį (78 pav.). Atsilošęs savo krėsle, jis demonstruoja klerkui savo pranašumą, norą dominuoti ir priešintis klerko pretenzijoms. Ko gali tikėtis klerkas, jei jis, aptarinėdamas savo atlyginimo padidinimo galimybes, imtų kopijuoti „dominuojančią" direktoriaus pozą (133 pav.)? Netgi jei verbaliniai klerko pareiškimai būtų pagarbūs ir nuolankūs, direktorius būtų šokiruotas ir net papiktintas neverbalinio kler-

ko elgesio, ir grėsmė iškiltų ne tik jo atlyginimo padidinimui, bet ir galimybei dirbti koropracijoje.

Tačiau šis manevras yra labai efektyvus būdas nuginkluoti „pranašumo" kompleksu sergančius individus, kurie visomis aplinkybėmis siekia pabrėžti savo išskirtinę padėtį, stengiasi kontroliuoti pokalbį ir situaciją. Finansininkai, teisininkai ir direktoriai tokias pozas mėgsta demonstruoti prie žmonių, kuriuos jie laiko žemesniais už save. Užėmę tą pačią pozą, jūs efektyviai „nusodintumėte" tokį uzurpatorių ir priverstumėte jį pakeisti padėtį, tuo pačiu perimdami situacijos kontrolę.

Tyrimai rodo, kad, jei grupės lyderis mėgsta demonstruoti tam tikrus gestus ir pozas, jo pavaldiniai įpranta jį kopijuoti. Lyderis taip pat dažniausiai stengiasi pirmasis įeiti į kabinetą, jis mėgsta sėdėti suolo ar sofos pakraštyje, o ne viduryje. Kai pro duris eina grupė vadovaujančiojo sektoriaus darbuotojų, pirmas dažniausiai įžengia vyriausiasis pagal užimamas pareigas. Kai



133 pav. *Neverbalinis iššūkis*

vadovai susodinami pasitarimų salėje, bosas dažniausiai atsisėda tolimajame nuo durų stalo gale. Jei bosas užima „rankų už galvos" pozą (93 pav.), pavaldiniai ją bemat ima kopijuoti.

Prekybos agentams, pristatinėjantiems savo prekes ir paslaugas privačiuose šeimų namuose, patartina stebėti šeimininkų poros gestus ir nustatyti, kuris iš sutuoktinių juos „diktuoja", o kuris kopijuoja.

Sakysime, jei nuolatos kalba vyras, o žmona tik sėdi ir klauso, tačiau jūs pastebite, kad vyras kopijuoja žmonos gestikuliaciją, galite drąsiai daryti išvadą, kad sprendimus daro ir čekius pasirašo būtent žmona. Tad šiuo atveju pagrindinį dėmesį pristatant prekę vertėtų skirti žmonai.

14 skyrius

Nusilenkimai ir statusas

Nuo seniausių laikų žmogaus nusilenkimas prieš kitą žmogų reikšdavo subordinacinį jųdviejų santykį. Į karališkosios šeimos narį mes kreipiamės „jūsų aukštybe", tuo tarpu žmonės, esantys socialinės piramidės apačioje, neretai vadinami „menkais žmogeliais". Protesto mitinge kalbėtojas užlipa ant dėžės ar kitokios improvizuotos tribūnos, kad atrodytų aukštesnis už aplinkinius; teisėjas sėdi aukščiau nei kiti teismo kolegijos nariai; gyvenantieji prabangiame bute mansardoje turi didesnį autoritetą nei gyvenantieji to paties namo pirmajame aukšte. Kai kuriose kultūrose visuomenė skirstoma į „aukštesniąsias klases" ir „žemesniąsias klases" pagal jų atstovų statusą.

Norite — tikėkite, norite — ne, aukštaūgiai žmonės išsikovoja daugiau autoriteto nei žemaūgiai, nors ūgis kartais gali būti žalingas bendraujant akis į akį, kai su pašnekovu reikia „kalbėti tuo pačiu lygiu".

Dauguma moterų, sutikusios karališkosios giminės atstovą, daro reveransą, o vyrai palenkia galvas arba nusiima skrybėles, pademonstruodami save esant žemesnius nei karališkosios šeimos nariai. Šiuolaikinis pagarbos atidavimas yra nusilenkimo akto reliktas. Kuo aukštesnę kito asmens viršenybę savo atžvilgiu žmogus pripažįsta, tuo žemiau jis nusilenkia. Verslo sferoje žmonėms, kurie nuolatos lankstosi vadovybei, yra priklijuojama paniekinanti etiketė „batlaižis" ar „palaižūnas".

Deja, vargiai ką galima padaryti norint padėti žmonėms tapti aukštesniais ar žemesniais, todėl verčiau panagrinėkime kai

kuriuos naudingus tarpusavio ūgio skirtumo išnaudojimo aspektus.

Pagal rangą aukštesnio arba konkrečioje situacijoje daugiau teisių turinčio žmogaus pykčio neretai bandoma išvengti sąmoningai pasistengiant atrodyti mažesniu jo atžvilgiu. Dabar panagrinėkime neverbalinius aspektus situacijos, kai esate sustabdyti policijos pareigūno už leistino greičio viršijimą. Šiuo atveju galima numanyti, kad pareigūnas, besiartindamas prie jūsų automobilio, gali palaikyti jus savo priešininku, todėl dažniausia vairuotojo reakcija — likti sėdėti automobilyje ir, atidarius durelių langą, atsiprašinėti už savo klaidą. Tačiau egzistuoja keli negatyvūs neverbaliniai šios strategijos aspektai: 1.) Pareigūnas priverčiamas palikti savo teritoriją (policijos automobilį) ir ateiti į jūsų teritoriją (jūsų automobilį). 2.) Turint omenyje tai, kad jūs sėdite, o pareigūnas stovi, jūsų atsiprašymus jis gali suprasti kaip arogancijos ar net agresijos apraišką. 3.) Pasilikdami automobilyje, jūs sukuriate barjerą tarp savęs ir policininko.

Žinant, kad šioje situacijoje policijos pareigūno padėtis yra akivaizdžiai pranašesnė nei jūsų, toks elgesys blogus dalykus tik padaro dar blogesniais, ir jūsų šansai būti nubaustiems dar padidėja. Todėl, jei esate sustabdyti už greičio viršijimą ar kitą pražangą, išmėginkite tokią taktiką: 1.) Tučtuojau išlipkite iš savo automobilio (savo teritorijos) ir nueikite prie policijos pareigūno automobilio (jo teritorijos). Šiuo atveju jis išvengia būtinybės palikti savo teritoriją. 2.) Palenkite savo kūną taip, kad atrodytumėte mažesnis nei policininkas. 3.) Pažeminkite savo statusą policininko atžvilgiu, kalbėdami jam, kaip kvailai ir neatsakingai pasielgėte, ir pakelkite jo statusą, dėkodami jam už tai, kad pastebėjo ir ištaisė jūsų klaidą, ir pripažindami suprantą, koks sunkus ir atsakingas yra jo darbas, kai aplinkui knibždėte knibžda tokių kvailių kaip jūs. 4.) Ištiesę ranką, drebančiu balsu paprašykite jį atiduoti jūsų dokumentus ir neskirti jums baudos. Toks elgesys įtikins policijos pareigūną, kad jūs nekeliate jam grėsmės, ir gali paskatinti jį prisiimti „griežto tėvo" vaidmenį. Labai galimas daiktas, kad jis, išdrožęs griežtą pamokslą, atiduos jums dokumentus ir palinkės laimingo kelio... Naudojant tokią taktiką, nuobaudų galima išvengti daugiau kaip 50 procentų atvejų.

Tą pačią techniką galima taikyti ir raminant susierzinusį pirkėją, atnešusį grąžinti į parduotuvę sugedusią prekę. Šiuo atve-



134 pav. *„Būkite malonūs, nebauskite manęs..."*

ju barjerą tarp parduotuvės vedėjo ir pirkėjo sudaro prekystalis. Suvaldyti pirkėjo pyktį būtų nelengva, jei vedėjas liktų savo pusėje. Toks teritorinis atsiribojimas klientą tik dar labiau supykdytų. Geriausia veiksmų strategija vedėjui būtų apeiti aplink prekystalį ir, atsistojus šalia pirkėjo, kalbėtis su juo pasilenkus ir atvirais delnais, naudojant tą pačią techniką, kurią minėjau pateikdamas pavyzdį su policijos pareigūnu.

Žinoma, kai kuriomis aplinkybėmis kūno pažeminimo gestas gali tarnauti kaip dominavimo signalas. Sakysime, nuėję į svečius, šeimininkui dar tebestovint, jūs šlumštelite ir patogiai įsitaisote ant minkštos kėdės. Tai būtų absoliučiai nepagarbus gestas, išreiškiantis norą besąlygiškai dominuoti ir netgi agresyvumą.

Svarbu atsiminti, kad savo teritorijoje, o ypač namuose žmogus visuomet jaučiasi pranašesnis už tuos, kurie pas jį apsilanko. Todėl šiuo atveju nuolankumą išreiškiantis elgesys bei atitinkama gestikuliacija yra efektyviausias bendravimo metodas, jei jūsų apsilankymo tikslas — šeimininko nuomonę sutapatinti su jūsų nuomone.

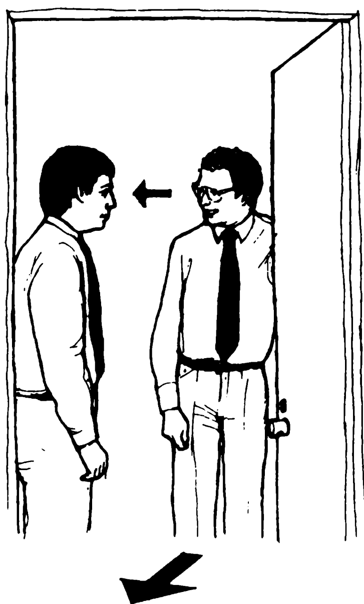
15 skyrius

Kūno rodyklės

Ar jums kada nors neatrodė, kad žmogus, su kuriuo bendraujate, norėtų būti kur nors kitur nei su jumis — netgi tuo atveju, jei žodžiais jis ar ji teigia, jog jūsų kompanija esanti labai įdomi? Šios situacijos nuotraukoje tikriausiai būtų matyti du dalykai: 1.) Jūsų pašnekovo galva pasukta į jus; jums demonstruojami tokie veido signalai kaip šypsena, galvos linkčiojimas. 2.) Pašnekovo kūnas ir pėdos nukreiptos *į šalį* nuo jūsų, dažniausiai kito žmogaus arba išėjimo link. Kryptis, kurlink žmogus nukreipia savo liemenį ar koją, yra užuomina, kur ji ar jis pageidautų eiti ar su kuo pageidautų bendrauti.

135 pav. pavaizduoti du tarpduryje besikalbantys vyriškiai. Vyriškis kairėje bando išlaikyti kito vyriškio dėmesį, tačiau jo klausytojas akivaizdžiai nori judėti ta kryptimi, kurlink pasuktas jo kūnas, nors jo galva ir atgręžta į pašnekovą, tuo pripažįstant jo buvimą šalimais. Tik pasisukdamas į pašnekovą visu kūnu, dešinėje esantis vyriškis parodytų, kad pokalbis domina ir jį.

Yra pastebėta, kad pokalbio metu, kai vienas iš pašnekovų nusprendžia baigti diskusiją ar ketina eiti, jis pasuka savo kūną ar nukreipia vieną koją link artimiausio išėjimo. Pastebėję šiuos signalus, turėtumėte skubiai rinktis vieną iš dviejų galimybių — pamėginti sudominti pašnekovą arba užbaigti pokalbį savo iniciatyva, taip išlaikydami situacijos kontrolę.

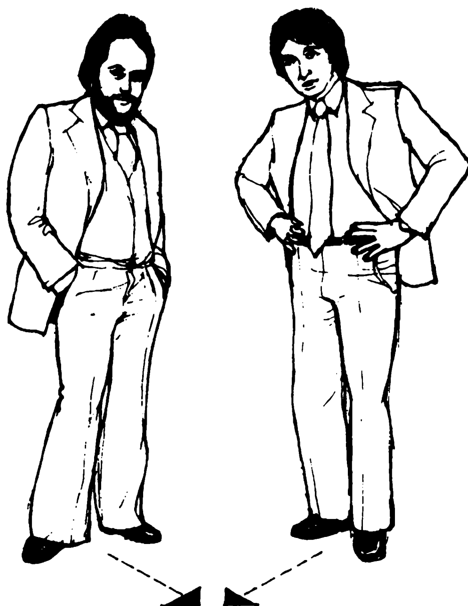


135 pav. *Kūnas rodo, kur traukia mintys*

Kampai ir trikampiai

Atvira struktūra

Ankstesniame skyriuje mes minėjome, kad besikalbančių individų santykių artimumą atspindi fizinis atstumas tarp jų. Kampas, kuriuo žmonės stovi pasisukę vienas į kitą, taip pat suteikia daug neverbalinės informacijos apie jų santykius ir nusiteikimą vienas kito atžvilgiu. Pavyzdžiui, daugelyje angliškai kalbančių kraštų eilinio draugiško pokalbio metu žmonės stovi pasisukę vienas į kitą 90° kampu. 136 pav. pavaizduoti du vyriškiai, kurių liemenys nukreipti į įsivaizduojamą trečiąjį tašką ir sudaro atvirą trikampio struktūrą. Tokia jųdviejų pozicija tarnauja kaip neverbalinis kvietimas prie jų tame taške prisijungti trečiajam asmeniui. Šiame paveikslėlyje pavaizduotieji vyriškiai tarpusa-

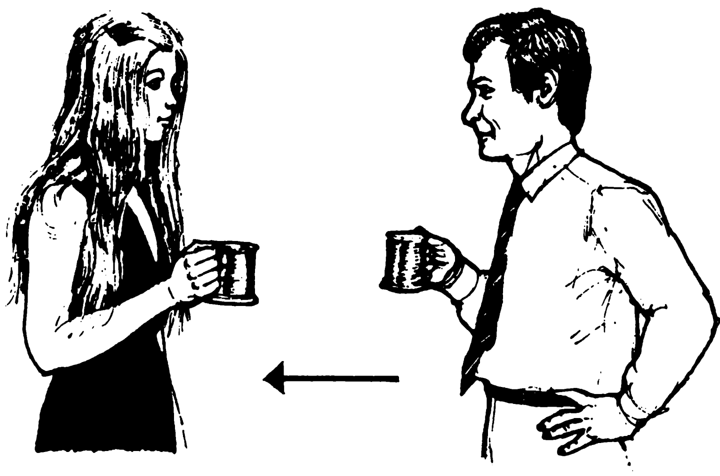


136 pav. *Atviro trikampio struktūra*

vyje tikriausiai užima lygiavertę padėtį — tai matyti iš panašių gestų bei pozos. Jų liemenų sudaromas status kampas byloja, kad pokalbio turinys tikriausiai nėra per daug asmeniškas. Atviro trikampio suformavimas rodo kvietimą prie pokalbio prisijungti trečiam panašaus statuso asmeniui. Kai trijų besikalbančių asmenų grupė suformuoja kvadratą vienu laisvu kampu, tai rodo, kad jie kviečia prie jų prisijungti ketvirtąjį. Kviečiant prisijungti penktąjį žmogų, bus suformuotas neužbaigtas ratelis arba du trikampiai.

Uždara struktūra

Kai du žmonės siekia didesnio tarpusavio bendravimo intymumo ir privatumo, jų liemenų suformuojamas tarpusavio kampas sumažėja nuo 90° iki 0°. Vyriškis, besistengiantis sudominti po-



137 pav. *Vienas į kitą atsukti torsai sudaro uždarą struktūrą*

tencialią partnerę, tarp kitų meilinimosi gestų naudoja ir šį manevrą. Jis ne tik atsisuka į jos pusę, bet ir iki minimumo sumažina juos skiriantį atstumą, įžengdamas į jos intymiąją zoną. Jei partnerei malonus jo asistavimas, ji taip pat atsuka savo liemenį tiesiai į jį ir leidžia jam įžengti į savo teritoriją. Atstumas tarp dviejų žmonių, tarpusavyje sudarančių uždarą figūrą, dažniausiai mažesnis nei tarp sudarančiųjų atvirą figūrą.

Be įprastinių meilinimosi gestų, abudu partneriai, jei jie suinteresuoti vienas kitu, gali kopijuoti vienas kito judesius. Beje, kaip ir kai kurie kiti asistavimo gestai, uždara struktūra gali būti naudojama ir kaip priešiškai nusiteikusių žmonių tarpusavio neverbalinis iššūkis (žr. 103 pav.).

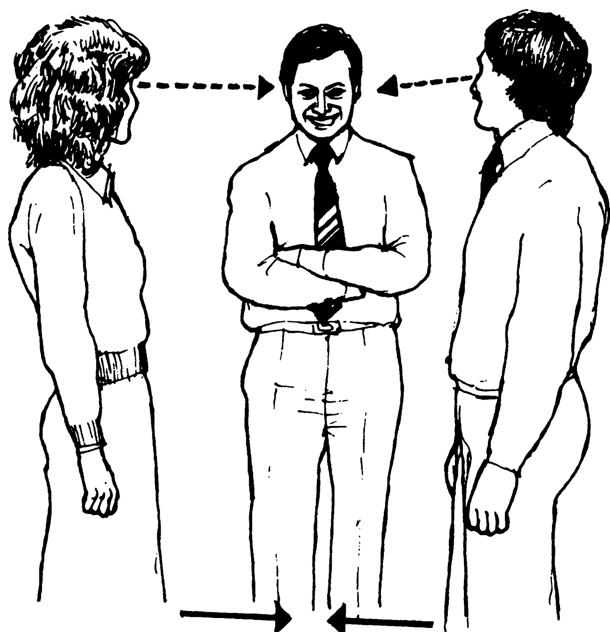
Žmogaus priėmimo į pokalbį ir pašalinimo iš jo metodai

Kviečiant žmogų įsijungti į pokalbį ar siekiant jį iš jo pašalinti, naudojama tiek atviro trikampio, tiek ir uždara struktūra. 138 pav. parodyta trikampio struktūra, sudaryta pirmųjų dviejų pokalbio narių ir rodanti, jog trečiasis (moteris) yra mielai priimamas.

Kai trečiasis asmuo nori prisijungti prie dviejų bendraujančių, tarpusavyje sudarančių uždarą struktūrą, ženklas, kad jis yra priimamas į pokalbį parodomas tuomet, kai abu besikalbantieji pasuka savo liemenis tam tikru kampu, suformuojančiu atvirą trikampį. Jei trečiasis asmuo yra nepriimamas, kiti du ir toliau išlaiko uždarą tarpusavio struktūrą ir apsiriboja galvų pasukimu trečiojo link, tuo pripažindami jo buvimą šalia, tačiau jų liemenų tarpusavio kryptis rodo, kad trečiojo dalyvavimas pokalbyje nėra pageidaujamas (139 pav.).



138 pav. *Atviro trikampio struktūra, liudijanti trečiojo asmens priėmimą į pokalbį*

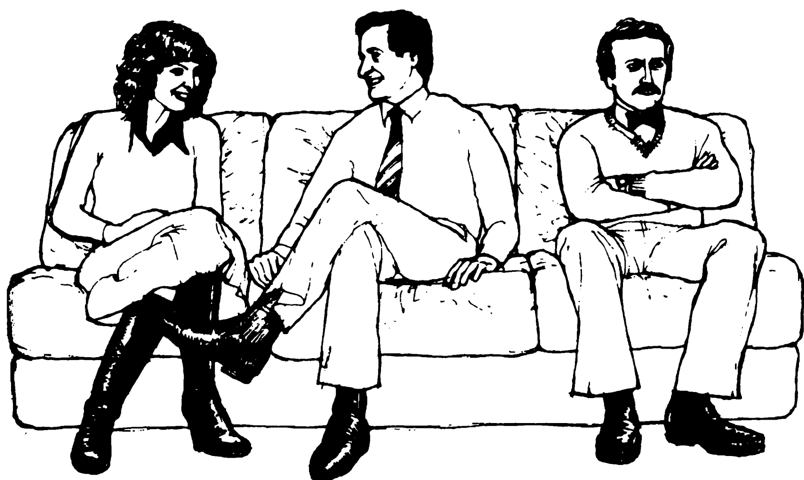


139 pav. *Pirmieji du pokalbio dalyviai nepriima trečiojo*

Susitikus trims žmonėms, pokalbio pradžioje jie gali tarpusavyje sudaryti trikampio struktūrą, tačiau po kurio laiko du iš besikalbančiųjų tarpusavyje sudaro uždarą struktūrą ir tuo būdu eliminuoja iš pokalbio trečiąjį (139 pav.). Toks dviejų besikalbančiųjų tarpusavio padėties pasikeitimas yra aiškus ženklas trečiajam, kad jam laikas eiti savais keliais.

„Kūno rodyklės" sėdint

Koja užmesta ant kojos ir nukreipta į kitą asmenį yra ženklas, kad žmogus, į kurį nukreipta koja, yra „kojos–rodyklės" savininko susidomėjimo objektas. Jei kitas žmogus taip pat išreiškia susidomėjimą pirmuoju, tai jis ar ji taip pat užmeta koją ant kojos taip, kad viršutinioji rodytų jo link (140 pav.). Kai abu

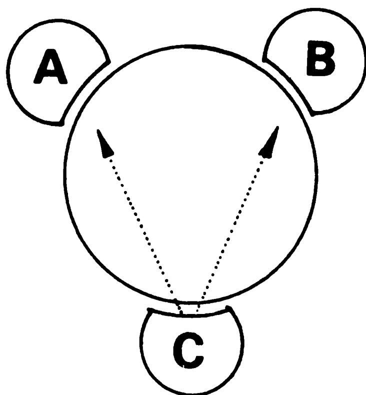


140 pav. *„Kūno rodyklės" panaudojamos siekiant iš pokalbio pašalinti dešinėje sėdintį vyriškį*

besikalbantieji pajunta tarpusavio bendrumą, jie ima kopijuoti vienas kito judesius bei gestus, kaip pavaizduota 140 pav. Tarp jų susidaro uždara struktūra, iš kurios pašalinami visi kiti potencialūs pokalbio dalyviai, minėtame paveikslėlyje — dešinėje sėdintis vyriškis. Vienintelis būdas, kuriuo jis galėtų pamėginti įsiterpti į pokalbį, — atsinešti kėdę ir, pasistatęs ją priešais besikalbančiuosius, mėginti suformuoti trikampį arba bandyti kitaip išardyti uždarą jų tarpusavio struktūrą.

Dviejų žmonių kalbinimas

Įsivaizduokime, kad jūs, asmuo C, ruošiatės imti interviu ar šiaip pasikalbėti su žmonėmis A ir B. Tarkime, sąmoningo apsisprendimo ar aplinkybių dėka jūs visi susėdate trikampiu už apskrito stalo. Darykime prielaidą, kad asmuo A yra labai kalbus ir uždavinėja daugybę klausimų, o asmuo B visą laiką tyli. Kai asmuo A jums pateikia savo klausimą, kaip turėtumėte jam atsakyti ir, apskritai, kaip palaikyti pokalbį, kad asmuo B nesijaustų

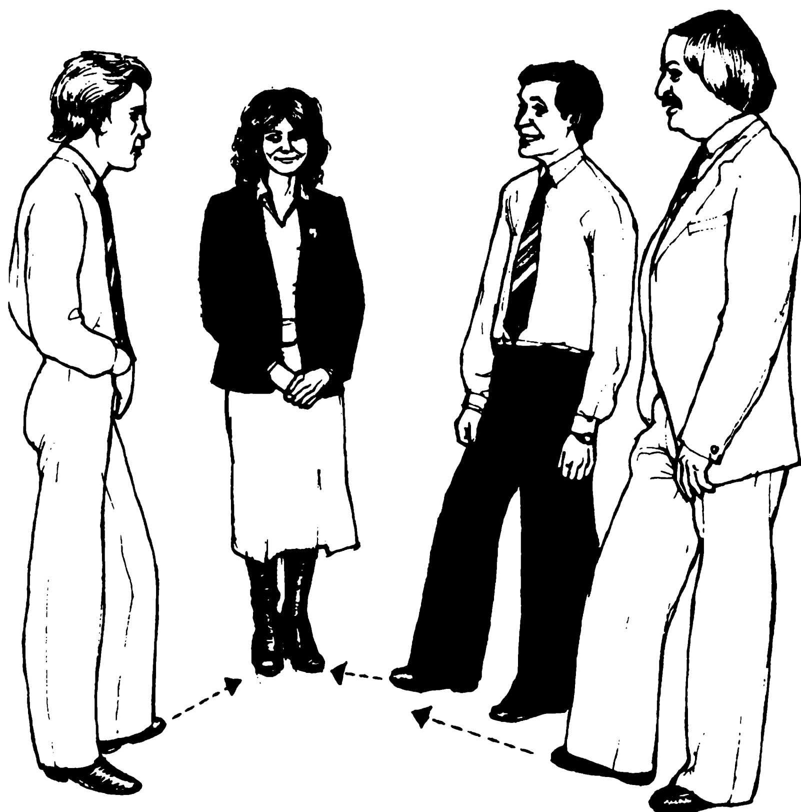


141 pav. *Pokalbis su dviem žmonėmis*

iš jo išstumtas? Panaudokite paprastą, tačiau labai efektyvią įtraukimo į pokalbį techniką: kai A užduoda klausimą, pažvelkite į jį ir pradėkite savo atsakymą, tuomet kalbėdami atsukite galvą į asmens B pusę, tuomet atgal prie A ir vėl prie B. Baigdami paskutinį savo teiginį žiūrėkite į A (kuris ir pateikė klausimą). Ši technika leidžia B jaustis įtrauktam į pokalbį ir yra ypač naudinga jums, jei jums reikalinga B parama.

Kojos–rodyklės

Kojos pokalbio metu ne tik tarnauja kaip rodyklės, parodančios kryptį, kuria žmogus norėtų judėti, bet ir kaip rodyklės, nurodančios žmogų, kuris yra laikomas įdomiausiu ir patraukliausiu draugijoje. Štai esate viešame renginyje ir ten pastebite vyrų trijulę, o tarp jų — vieną labai patrauklią moterį (142 pav.). Atrodo, kad pokalbyje dominuoja vyrai, o moteris tiktai klauso. Tačiau po kurio laiko jūsų dėmesį patraukia šis tas įdomaus: visų vyrų viena koja nukreipta į moters pusę. Šiuo paprastu neverbaliniu gestu vyrai byloja moteriai, kad jie ja susidomėję. Pasąmoningai moteris užfiksuoja šį gestą ir tikriausiai stengsis pasilikti su šia kompanija tol, kol vyriškiai rodys jai savo susidomėjimo gestą. 142 pav. ji stovi neutralioje padėtyje, suglaudusi ko-



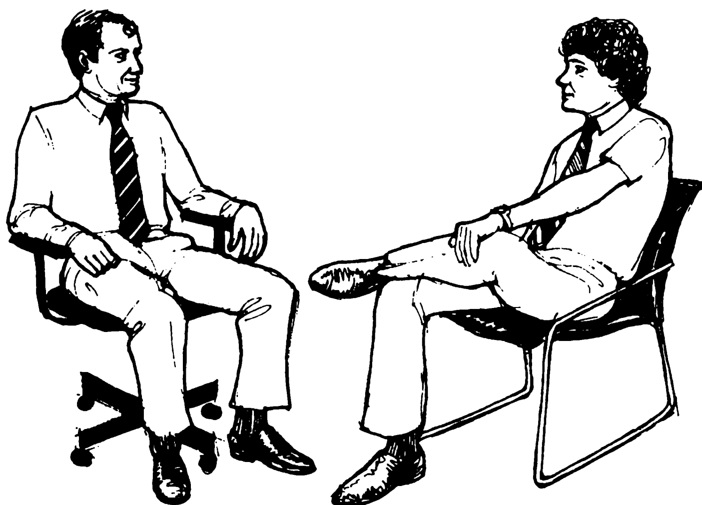
142 pav. *Kojos rodo, kas slypi mintyse*

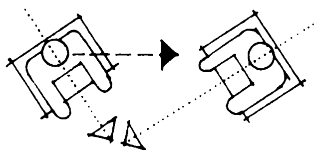
jas. Tačiau galimas daiktas, po kurio laiko ji nukreips koją į kurį nors vyriškį, kurį ji įvertins kaip labiausiai patrauklų ir įdomų. Taip pat ji tikriausiai protarpiais dirsčios į vyriškį, demonstruojantį gestą „nykščiai už diržo".

Sėdinčiųjų tarpusavio struktūros

Įsivaizduokime tokią situaciją: jūs esate viršininkas ir ruošiatės rimtai pasikalbėti su pavaldiniu, kurio darbas yra nepatenkina-

mas, padrikas ir netvarkingas. Jūs jaučiate, kad teks pavaldiniui pateikti tiesiogius klausimus, kurie reikalauja atvirų atsakymų ir gali jam sukelti įtampą bei kitas nemalonias emocijas. Tuo pat metu jums taip pat reikės pavaldiniui kartkartėmis parodyti, kad suprantate jo būseną ir iš dalies pateisinate kai kurias jo mintis bei veiksmus. Kaip neverbaliniu būdu, vien pasinaudojant tarpusavio struktūrų moduliacija, perteikti pavaldiniui ir savo griežtumą, ir toleranciją? Paliekant nuošalyje pokalbio turinį ir galimą jo stilių, svarbu įsidėmėti šiuos aspektus: 1.) Faktas, kad pokalbis vyksta jūsų kabinete ir kad jūs esate viršininkas, leidžia jums persikelti iš savo kėdės anapus stalo ir atsisėsti šalia darbuotojo (bendradarbiavimo pozicija), tuo pat metu išlaikant numanomą situacijos kontrolę. 2.) Pavaldinį derėtų pasodinti ant



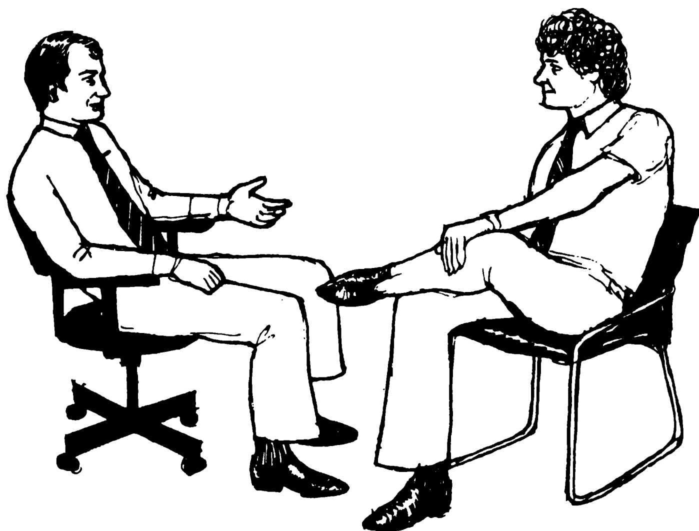


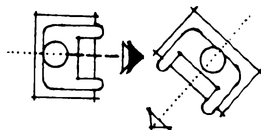
143 pav. *Atviro trikampio struktūra*

nesisukiojančios kėdės be porankių — tuomet jis neturės galimybės manevruoti; jo gestai ir pozos bus natūralesnės bei leis jums geriau suprasti jo būseną ir nusiteikimą. 3.) Jūs pats sėdėkite ant besisukiojančios kėdės su porankiais — tai suteiks jums didesnę manevravimo laisvę ir padės užmaskuoti kai kuriuos jūsų nusiteikimą išduoti galinčius gestus.

Štai trys pagrindinės sėdinčiųjų tarpusavio struktūros, kurias vertėtų išnaudoti minimu atveju.

Kaip ir „stovimo trikampio" struktūra, atviro trikampio struktūra sėdint sukuria neformalią ir atpalaiduotą pokalbio atmosferą, todėl ji labai tinka pradedant probleminį pokalbį (143 pav.). Šioje pozicijoje patogu demonstruoti pritarimą ir palankumą pavaldiniui kopijuojant jo gestikuliaciją. Kaip ir stovimoje padėty-

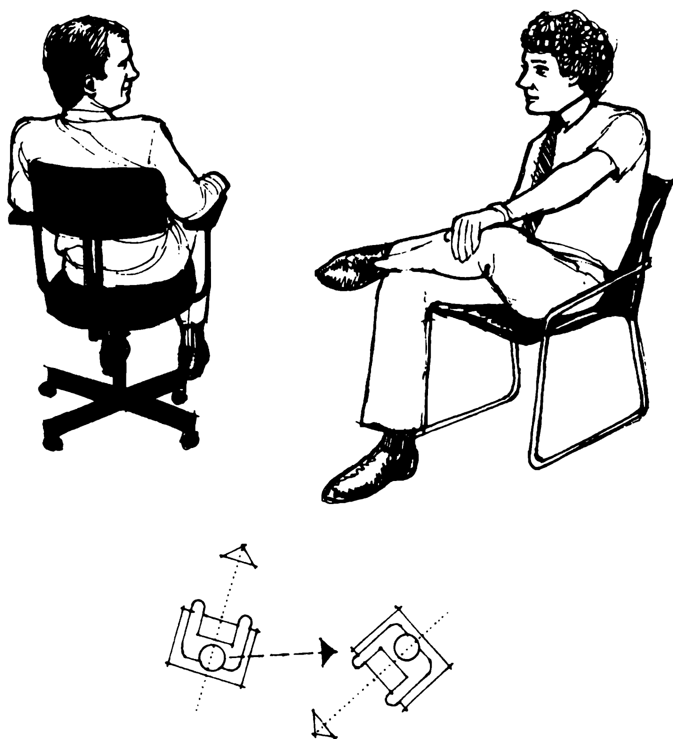




144 pav. *Kūno rodyklė nukreipta tiesiai į pašnekovą*

je, abiejų pašnekovų liemenys nukreipti į šalimais esantį tašką — menamo trikampio viršūnę. Tokia sėdinčiųjų padėtis yra tarpusavio sutarimo ženklas.

Pokalbio metu stenkitės naudoti pirmąją padėtį, tačiau, esant reikalui, pasukite kėdę taip, kad jūsų torsas atsidurtų tiesiai prieš pavaldinį (144 pav.). Šiuo savo krypties pakeitimu neverbaliniu būdu jam pasakote, kad norite tiesių atsakymų į savo klausimus. Šią poziciją derinkite su „verslininko žvilgsniu" (106 pav.), o kūno bei veido gestai tebūna minimalūs — visa tai sukurs jūsų pavaldiniui stiprų neverbalinį spaudimą. Jei, atsakinėdamas į jūsų klausimą, jis ims trinti sau akį ar burną bei žiūrėti kažkur į šalį, pasukite savo kėdę tiesiai į jį ir paklauskite: „Ar



145 pav. *„Stataus kampo į šalį" pozicija*

esate tuo tikras?" Šis paprastas judesys privers jį pasijusti „įvarytam į kampą", ir išsisukinėti taps itin keblu. Padidėjus pokalbio įtampai, panaudokite trečią poziciją — pasukite savo kėdę stačiu kampu į šalį nuo pavaldinio. Pokalbio įtampa bemat atslūgs (145 pav.). Tai puiki pozicija delikatiems klausimams, skatinanti pašnekovą atsakinėti atviriau, nejaučiant spaudimo iš jūsų pusės. Jei „riešutas" pasitaiko kietas, jūs kiekvieną akimirką turite galimybę vėl pasisukti veidu į pašnekovą ir padidinti spaudimą, kad išgautumėte reikalingą informaciją.

Apibendrinimas

Jei norite, kad tarp jūsų ir jūsų pašnekovo įsivyrautų tarpusavio supratimas, stenkitės naudoti „trikampio poziciją" ir tik kai norite išvystyti neverbalinį spaudimą, naudokite poziciją „tiesiai į pašnekovą". „Stataus kampo į šalį" pozicija leidžia pašnekovui galvoti ir veikti nepriklausomai, nejaučiant neverbalinio jūsų spaudimo. Nedaugelis vadovų, bendraudami su pavaldiniais, pakankamai išnaudoja manipuliavimą kūno kryptimi.

Siekiant įsisavinti šią manevravimo techniką, gali prireikti pastangų, tačiau po kurio laiko ji taps „natūralia" jūsų judesių dalimi. Jei jūsų darbas susijęs su bendravimu, „kūno rodyklių" ir sukiojamos kėdės manevravimo technika gali labai praversti. Kojų ir kūno rodyklių ir manevravimo technika, o taip pat pozityvių gestų grupės, tokios kaip atviros plaštakos, matomi delnai, pasilenkimas į priekį, galvos palenkimas ir šypsena, ne tik užtikrins jūsų populiarumą įvairiose draugijose, bet ir padidins jūsų galimybes daryti įtaką bei įpiršti savo nuomonę.

16 skyrius

Stalų ir kėdžių išdėstymas

Sėdėjimo prie stalo padėtys

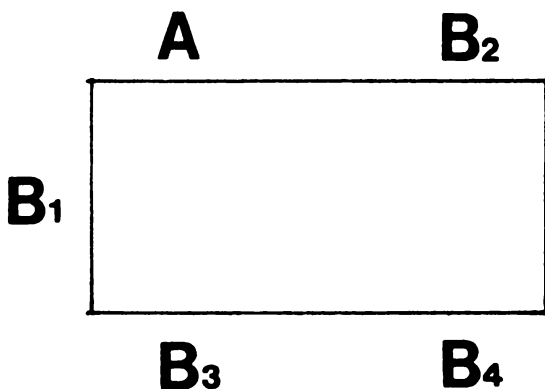
Strategiškai apmąstyta padėtis kitų žmonių atžvilgiu yra efektyvus būdas įgyti jų palankumą, o esant reikalui — užsitikrinti pagalbą. Pagal padėtį, kurią jie stengiasi užimti jūsų atžvilgiu, galima nustatyti jų požiūrį į jus.

Markas Knapp'as savo knygoje „Neverbalinis bendravimas žmonių santykiuose" (*Non–Verbal Communication in Human Interaction*) pastebi, kad, nors, įvertinant prie stalo užimamas vietas, galioja bendri principai, didelę įtaką pasirinktoms pozicijoms gali turėti aplinkos faktoriai. Tyrimai, atlikti su baltaodžiais viduriniosios klasės amerikiečiais, parodė, kad viešbučio bare užimtos vietos gali skirtis nuo vietų, kurias tie patys žmonės užimtų aukštos klasės restorane, ir kad kėdžių kryptis viena kitos atžvilgiu bei atstumas tarp staliukų gali turėti nemažos įtakos žmogui renkantis vietą už stalo. Pavyzdžiui, įsimylėjėlių porelė, kur tik įmanoma, bus linkusi sėdėti vienas šalia kito, tačiau pilname žmonių restorane, kur stalai yra arti vienas nuo kito, tai dažnai būna neįmanoma, ir porelei tenka užimti padėtį „vienas prieš kitą", o tai už stalo yra „gynybinė" padėtis.

Dėl plataus „įtakojančių aplinkybių" spektro žemiau pateikti pavyzdžiai negali būti laikomi universaliais — pirmiausia jie galioja vietų pasirinkimui darbo aplinkoje prie standartinio stačiakampio stalo.

Asmuo B gali užimti keturias pagrindines pozicijas asmens A atžvilgiu.

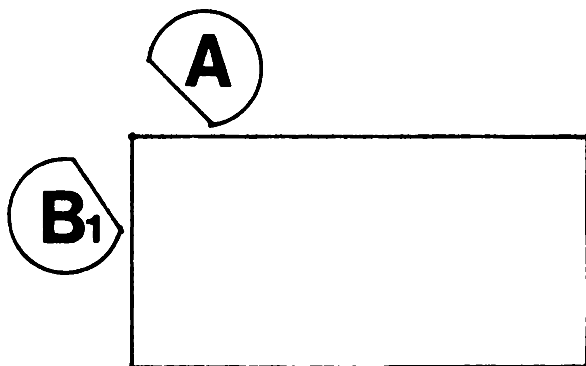
B1: kampinė pozicija
B2: bendradarbiavimo pozicija
B3: konkurencinė/gynybinė pozicija
B4: nepriklausoma pozicija.



146 pav. *Pagrindinės sėdėjimo pozicijos*

Kampinė pozicija (B1)

Šią poziciją dažniausiai pasirenka žmonės, norintys draugiškai pasikalbėti apie paprastus dalykus. Ši pozicija leidžia palaikyti neribotą akių kontaktą ir suteikia galimybę naudoti įvairiausius gestus bei stebėti pašnekovo gestus. Stalo kampas sukuria dalinį barjerą galimo konflikto atveju bei leidžia išvengti teritorinių dalybų. Sėkmingiausia strateginė pozicija, kurioje prekybos agentas gali pristatyti savo prekes bei paslaugas naujam klientui, yra būtent B1, turint omenyje, kad klientas sėdi A padėtyje. Jau paprasčiausiai pernešant kėdę į padėtį B1, galima pašalinti tarpusavio įtampą ir padidinti derybų sėkmės tikimybę.

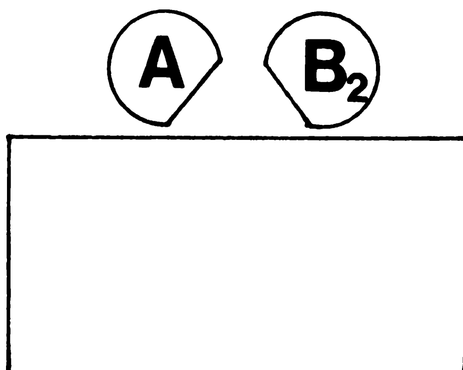


147 pav. *Kampinė pozicija*

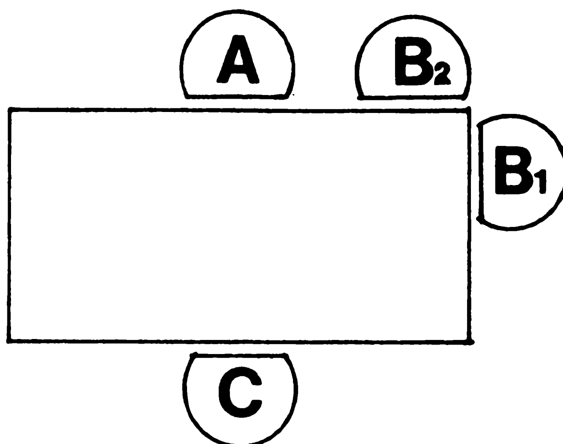
Bendradarbiavimo pozicija (B2)

Kai du žmonės už stalo sėdi viena kryptimi, tai rodo, kad abu jie yra vienminčiai arba dviese dirba prie vienos ir tos pačios užduoties. Tai viena iš efektyviausių tarpusavio pozicijų siekiant, jog pašnekovas priimtų jūsų argumentus. Beje, asmeniui B gali būti sunku užimti šią padėtį taip, kad asmuo A nepajustų, jog asmuo B įsiveržė į jo teritoriją. Ši pozicija taip pat labai efektyvi tuo atveju, kai prekybos agentas B klientui pristatinėja „trečiąją šalį". Sakykime, tai jau antrasis prekybos agento pokalbis su klientu, kurio metu jis pristato savo reklamuojamos prekės ar paslaugos techninį ekspertą. Tinkamiausia tokia strategija:

Techninis ekspertas pasodinamas padėtyje C, priešais klientą A. Prekybos agentas gali atsisėsti arba pozicijoje B2 (bendradarbiavimo padėtis), arba B1 (kampinė padėtis). Tai sudaro įspūdį, kad prekybos agentas yra „kliento pusėje" ir techninį ekspertą klausinėja jo vardu. Ši padėtis dažnai vadinama „ranka rankon su opozicija".



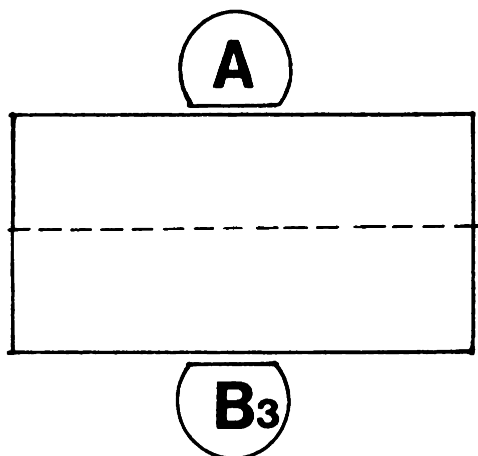
148 pav. *Bendradarbiavimo pozicija*



149 pav. *Trečiosios šalies pristatymas*

Konkurencinė/gynybinė pozicija

Sėdint priešingose stalo pusėse su pašnekovu, sukuriama gynybinė arba konkurencinė atmosfera, kuri abi šalis gali paskatinti užimti nelanksčią poziciją, nes stalas tampa tvirtu jas skiriančiu



150 pav. *Konkurencinė/gynybinė pozicija*

barjeru. Tokią poziciją užima žmonės, kurie arba varžosi vienas su kitu, arba vienas iš jų išreiškia priekaištus kitam. Ji taip pat išreiškia subordinacinį besėdinčiųjų prie stalo santykį, ypač jei stalas stovi vieno iš jų kabinete.

Argyle'as teigia, kad eksperimentai, atlikti gydytojų kabinetuose, parodė, jog stalo buvimas ar nebuvimas turi didelį poveikį paciento emocinei savijautai lankantis pas gydytoją. Tik 10% pacientų teigė, kad jaučiasi komfortiškai, kai gydytojo kabinete yra stalas ir gydytojas sėdi už šio stalo. O tuo atveju, jei gydytojo kabinete stalo nėra, komfortiškai apsilankymo metu teigė besijaučią net 55% pacientų.

Jei asmuo B siekia įtikinti asmenį A, konkurencinė/gynybinė pozicija sumažina asmens B šansus, nebent jis sąmoningai užėmė tokią poziciją kaip iš anksto suplanuotos strategijos dalį. Pavyzdžiui, tarkime, kad A yra direktorius, kuris nusiteikęs pokalbio pradžioje griežtai išbarti darbuotoją B, o konkurencinė pozicija gali sustiprinti psichologinį šio veiksmo poveikį. Kita vertus, darbuotojas B gali sąmoningai leisti A pasijusti aukštesniu, todėl B gali sąmoningai atsisėsti tiesiai priešais A.

Kad ir kokioje srityje dirbtumėte, jei darbe tenka bendrauti su žmonėmis, vadinasi, tenka daryti jiems įtaką, ir vienas iš jūsų

tikslų visuomet yra — išsiaiškinti pašnekovo požiūrį, užtikrinti jo komfortišką savijautą ir leisti pajusti, kad bendravimas su jumis jam ar jai yra naudingas. Konkurencinė pozicija tikrai nepadės pasiekti šių tikslų. Kur kas geriau seksis kampinėje ar bendradarbiavimo pozicijose. Beje, konkurencinėje tarpusavio pozicijoje pokalbiai yra trumpesni ir konkretesni nei kurioje nors kitoje.

Kai du besikalbantys žmonės sėdi abipus stalo tiesiai vienas priešais kitą, jie pasąmoningai pasidalija jį į dvi lygias dalis. Kiekvienas savąją pusę traktuoja kaip savo teritoriją ir nepageidauja, kad pašnekovas į ją brautųsi. Du žmonės, susodinti konkurencinėje padėtyje prie restorano stalelio, savo teritorijos ribas nužymės druskos, pipirų, cukraus indeliais bei servetėlių laikikliu.

Štai paprastas bandymas, kurį ir jūs galite atlikti restorane ir kuris demonstruoja, kaip žmogus reaguoja, kai kaimynas pažeidžia jo teritorijos ribas. Neseniai buvau pasikvietęs priešpiečiams vieną prekybos agentą, ketindamas jam pasiūlyti kontraktą su mūsų kompanija. Mudu susėdome už mažo stačiakampio restorano stalelio, kuris buvo per mažas, kad aš galėčiau užimti kampinę padėtį pašnekovo atžvilgiu, tad buvau priverstas atsisėsti konkurencinėje pozicijoje.

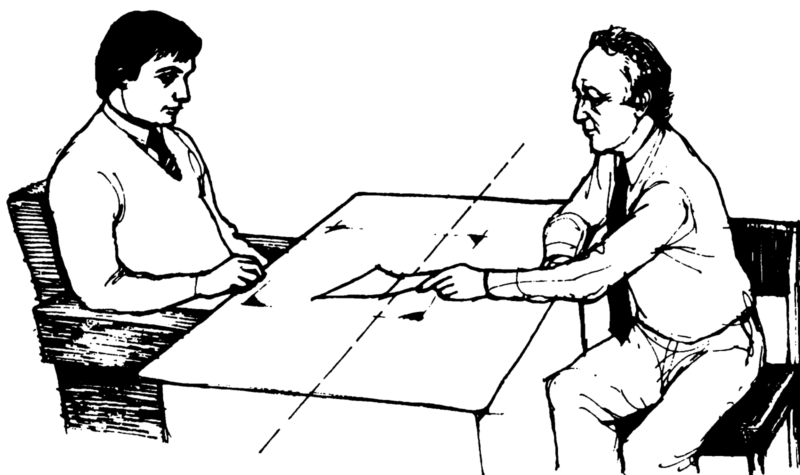
Ant stalo buvo įprasti pietų stalui atributai: peleninė, druskos ir pipirų indeliai, servetėlės ir meniu. Aš paėmiau meniu, perskaičiau ir pastūmiau skersai stalą į savo pašnekovo teritoriją. Jis paėmė meniu, jį taip pat perskaitė ir padėjo stalo centre, dešinėje pusėje nuo savęs. Aš paėmiau meniu dar kartą, perskaičiau ir vėl padėjau jo teritorijoje. Įsitraukęs į pokalbį, jis jau buvo besilenkiąs pirmyn, tačiau ši subtili invazija privertė jį vėl atsiremti į kėdės atkaltę. Peleninė buvo stalo viduryje, ir, nukratydamas savo cigaretę, aš stumtelėjau ją į jo pusę. Jis nukratė savo cigaretę ir pastūmė peleninę į stalelio centrą. Vėlgi, tarytum atsitiktinai, aš nukračiau savo cigaretę ir nežymiai stumtelėjau peleninę atgal į jo teritoriją. Tuomet iš stalo vidurio į jo pusę ėmiau iš lėto stumti cukrinę. Pastebėjau, kad jis jau ima rodyti diskomfortą. Po to dar į jo teritoriją įstūmiau druskos ir pipirų indelius. Tuomet jis jau kaip reikiant ėmė muistytis savo kėdėje, tarytum sėdėtų ant skruzdėlyno. Jo kakta išrasojo smulkiais prakaito lašeliais. Kai į jo teritoriją įstūmiau dar ir servetė-

les, to jam jau buvo per daug ir jis atsiprašęs nuėjo į tualetą. Kai jis sugrįžo, aš taip pat atsiprašęs trumpam išėjau. Sugrįžęs prie stalelio, visus ant jo buvusius atributus radau vėl išrikiuotus ant menamos centrinės linijos!

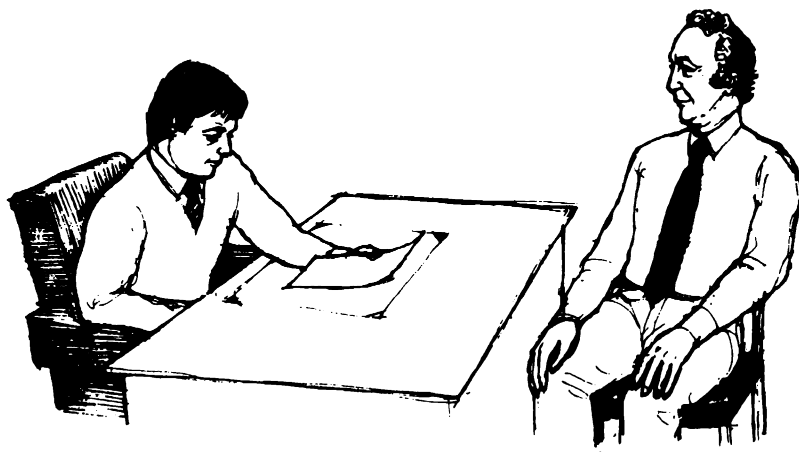
Šis paprastas eksperimentas rodo, koks didžiulis žmogaus pasipriešinimas įsibrovėliams į jo teritoriją. Dabar, manau, suprantate, kodėl derybų ar diskusijų metu reikia vengti „konkurencinio" kėdžių išdėstymo.

Žinoma, gali būti atvejų, kai pokalbio metu yra keblu ar netikslinga užimti, sakysime, kampinę poziciją. Įsivaizduokite, kad atliekate pristatymą, turite vaizdinės medžiagos — knygą, straipsnį, diagramų, nuotraukų, — ir norite pademonstruoti pašnekovui, sėdinčiam už stačiakampio stalelio. Jūs padedate vaizdinę medžiagą ant stalo (151 pav.). Pašnekovas pasilenkia, apžiūri ją ir pasiima į savo teritoriją arba pastumia atgal į jūsiškę.

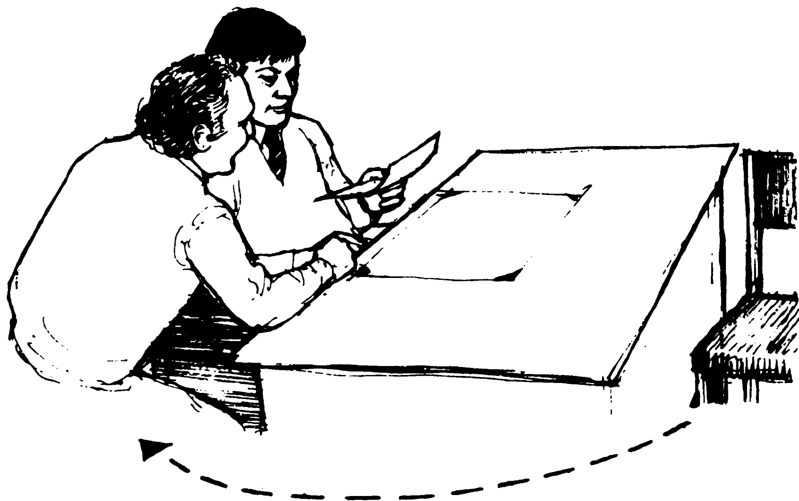
Jei, norėdamas apžiūrėti į tai, ką rodote, jis lenkiasi į priekį, savo medžiagą turite jam komentuoti nesikeldami iš tos vietos,



151 pav. *Vaizdinė medžiaga padėta ant menamos teritorinės linijos*



152 pav. *Jei pašnekovas pasiima popierius į savo teritoriją, tai signalizuoja jo neverbalinį pritarimą jūsų argumentams*

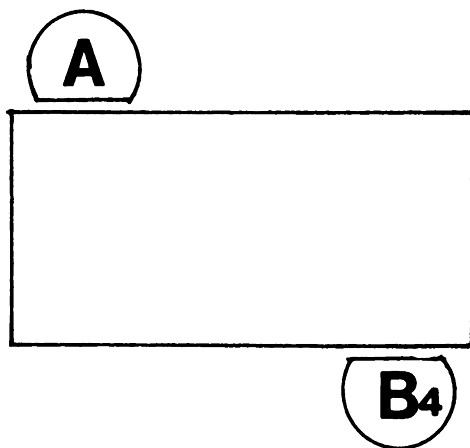


153 pav. *Neverbalinis susitarimas tęsti pokalbį kliento teritorijoje*

kurioje sėdite, nes šiuo savo veiksmu jis neverbaliniu būdu sako, kad nenori jūsų priimti savojoje stalo pusėje. Tuo tarpu jei ant stalo padėtus popierius jis pasiima į savo teritoriją, galite prašyti jo leidimo įžengti į jo teritoriją ir užimti arba kampinę, arba bendradarbiavimo padėtį (153 pav.). Tačiau jei jis nepriima jūsų pasiūlymo, jūs esate keblioje padėtyje! Egzistuoja „auksinė taisyklė" — niekuomet nesibrauti į kito asmens teritoriją, jei nesate gavę verbalinio ar neverbalinio sutikimo. Pažeidus šią taisyklę, gali tekti likti nieko nepešus.

Nepriklausoma pozicija (B4)

Tokią poziciją vienas kito atžvilgiu užima žmonės, neturį ypatingo intereso bendrauti vienas su kitu. Ši pozicija charakteringa tokiose vietose kaip biblioteka, parko suolelis ar restoranas. Ji rodo abipusio intereso stoką ir netgi gali būti traktuojama kaip priešiška, jei, ją užimant, pažeidžiamos kito žmogaus teritorijos ribos. Šios pozicijos reikia vengti, jei tikimasi atviros diskusijos.

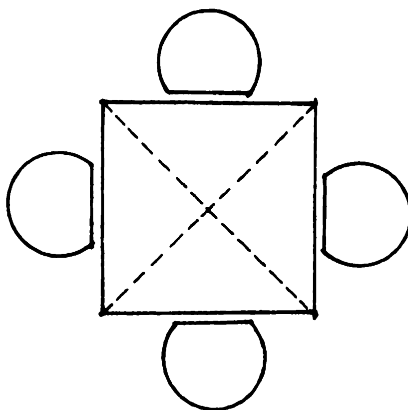


154 pav. *Nepriklausoma pozicija*

Kvadratiniai, apskriti ir stačiakampiai stalai

Kvadratinis stalas (formalus)

Kaip minėjau, kvadratiniai stalai tarp vienodo statuso žmonių sukuria konkurencinę ar gynybinę atmosferą. Kvadratinis stalas yra idealus trumpam, konkrečiam pokalbiui arba siekiant pabrėžti subordinacinį besikalbančiųjų santykį. Efektyviausias bendradarbiavimas vyksta tarp viena kryptimi susėdusių žmonių, ir tas, kuris sėdi dešinėje, bus labiau linkęs bendradarbiauti nei sėdintysis kairėje. Didžiausio pasipriešinimo galima sulaukti iš žmogaus, sėdinčio priešingoje stalo pusėje, tiesiai prieš akis.



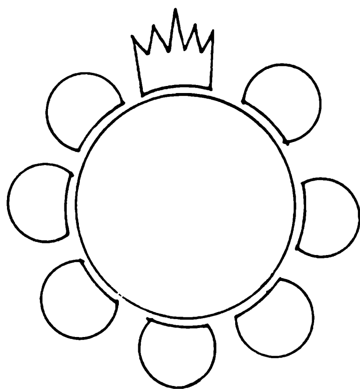
155 pav. *Kvadratinis stalas (formalus)*

Apskritas stalas (neformalus)

Karalius Artūras savo rūmuose susitikimams su bajorais sugalvojo naudoti apskritą stalą, kurio pagalba jis tikėjosi kiekvienam savo bajorui suteikti vienodą autoritetą ir statusą. Apskritas stalas sukuria lengvą ir neformalią bendravimo atmosferą bei yra idealus vienodo statuso žmonių diskusijai, nes kiekvienas iš besikalbančiųjų gali pretenduoti į vienodą stalo teritorijos dalį. Tą

patį bendravimo rezultatą galima pasiekti ir apskritai pašalinus stalą bei susėdus ratu. Deja, karalius Artūras nežinojo, kad, jei kurio nors asmens statusas yra aukštesnis nei kitų, tai iškreipia visų kitų ratu susėdusiųjų asmenų įtaką bei autoritetą. Karalius už Apskritojo Stalo, suprantama, turėjo daugiausia galios, o tai reiškė, kad bajorai, sėdintys šalia jo iš abiejų pusių, pagal tylų susitarimą buvo laikomi turinčiais didžiausią įtaką po karaliaus — daugiausia galios iš bajorų turėjo tas, kuris sėdėjo karaliaus dešinėje, šiek tiek mažiau — sėdintysis kairėje, ir galios bei įtakos kiekis tolydžio mažėjo, kuo tolimesnė nuo karaliaus buvo bajoro vieta. Todėl bajoras, sėdintis tiesiai priešais karalių Artūrą, jo atžvilgiu faktiškai buvo konkurencinėje/gynybinėje pozicijoje ir kėlė karaliui didžiausią grėsmę.

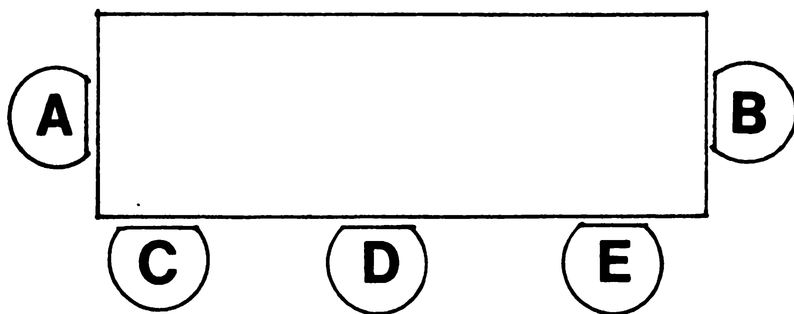
Dauguma šiuolaikinių įstaigų vadovų naudoja ir kvadratinius, ir apskritus stalus. Kvadratinis stalas, kuris dažniausiai sykiu yra ir darbo stalas, naudojamas darbo reikalams, trumpiems pokalbiams, priekaištų išsakymams ir panašiai. Apskritas stalas, kuris dažniausiai skirtas užkandžiavimui bei neformaliems pokalbiams ir yra ratu apstatytas kėdėmis, naudojamas siekiant sukurti komfortišką kolektyvo tarpusavio atmosferą arba esant reikalui kolektyvą įtikinti vienokio ar kitokio sprendimo teisingumu.



156 pav. *Apskritas stalas (neformalus)*

Stačiakampiai stalai

Už stačiakampio stalo įtakingiausia visuomet yra padėtis A. Vienodo statuso žmonių susirinkime pozicijoje A sėdintis žmogus bus svarbiausias ir turės didžiausią įtaką, jei įėjimas į patalpą nėra už jo nugaros. (Jei įėjimas yra už žmogaus A nugaros, didžiausią įtaką tarp susirinkusiųjų turės žmogus B, o A bus jam stiprus konkurentas.) Jei „pirmojoje" pozicijoje yra asmuo A, tai antrojoje — asmuo B, o toliau — C ir D. Žinant šias taisykles, susirinkimų metu galima pagal savo poreikius išdėstyti „jėgos vektorius", ant atitinkamų kėdžių išdėstant numatomų dalyvių vardus ir taip įgyjant galimybę maksimaliai valdyti situaciją.



157 pav. *Įtakos išsidėstymas už stačiakampio stalo*

Pietų stalas namuose

Šeimyninio pietų stalo forma atspindi įtakos pasiskirstymą toje šeimoje, žinoma, jeigu šeimos valgomajame telpa bet kokios formos stalas ir jei stalo forma buvo pasirinkta neatsitiktinai. „Atviros" šeimos stengiasi įsigyti apskritą stalą, „uždaros" šeimos renkasi kvadratinės formos stalą, o „autoritarinės" šeimos pirmenybę teikia stačiakampiam stalui.

Sprendimo priėmimas pietų metu

Turėdami omenyje tai, ką aptarėme apie žmonių asmeninę teritoriją ir kvadratinių, stačiakampių bei apskritų stalų naudojimą, dabar panagrinėkime kviestinį vizitą pietums, kai svarbus žmogus yra pakviečiamas turint tikslą iš jo išgauti pritarimą konkrečiai idėjai ar planui. Panagrinėsime faktorius, kurie gali sukurti teigiamą bendravimo atmosferą, aptarsime jų kilmę bei potencialą ir pasigilinsime į žmogaus elgesio valgymo metu pagrindus.

Antropologai teigia, kad žmonių protėviai gyveno medžiuose ir buvo griežti vegetarai — jų racioną sudarė šaknys, lapai, uogos, vaisiai ir panašiai. Maždaug prieš milijoną metų jie išlipo iš medžių ant žemės ir tapo medžiotojais. Prieš žmogui tampant žeme vaikščiojančiu padaru, jo mitybiniai įpročiai atitiko beždžionių mitybinius įpročius, įskaitant ir nuolatinį užkandžiavimą per visą dieną. Kiekvienas individas buvo visiškai atsakingas už savo paties išgyvenimą ir maisto susiradimą. Tačiau kai mūsų protėviai tapo medžiotojais, norint susimedžioti stambų laimikį, jiems teko kliautis vienas kito pagalba. Taip pamažu susiformavo stambūs medžiotojų „kooperatyvai". Kiekviena tokia grupė, vos saulei patekėjus, iškeliaudavo į medžioklę ir grįždavo jau sutemose, nešina dienos laimikiu. Tuomet laimikis būdavo pasidalijamas tarp medžiotojų po lygiai ir suvalgomas bendrame giminės urve.

Prie įėjimo į urvą būdavo kūrenamas ugniakuras, kurio vaidmuo buvo atbaidyti pavojingus žvėris ir sušildyti urvą. Kiekvienas urvo gyventojas valgydavo sėdėdamas ir atsirėmęs nugara į urvo sieną, taip užsitikrindamas savo užnugario saugumą. Vieninteliai girdimi garsai būdavo graužimas, dantų grikšėjimas bei ugnies traškesys. Šis pirmykštis maisto dalybų vakaro sutemose procesas prie atviros ugnies davė pradžią šiandienykštėms viešojo valgymo tradicijoms, kurios šiuolaikiniame pasaulyje pasireiškia šašlykų piknikais, pietų pobūviais ir pan.

Šiuolaikinis žmogus šių renginių metu į aplinką reaguoja ir elgiasi visiškai panašiai kaip ir jo protėviai daugiau kaip prieš milijoną metų.

Dabar sugrįžkime į mūsų kviestinius pietus restorane ar namuose. Pozityvų sprendimą iš kviestinio svečio išgauti kur kas

lengviau, jei jis yra atsipalaidavęs, nejaučia grėsmės nei įtampos, kai iki minimumo sumažėję jo gynybiniai barjerai. Siekdami šio tikslo ir turėdami omenyje visa tai, ką išgirdote apie mūsų protėvius, įsisąmoninkite keletą paprastų taisyklių.

Pirma — ar pobūvis vyksta restorane, ar jūsų namuose, garbųjį svečią būtinai pasodinkite taip, kad už jo nugaros būtų užtvara — siena ar širma. Tyrimai rodo, kad sėdinčio žmogaus kvėpavimo, širdies susitraukimų ir smegenų virpesių dažnis, o taip pat kraujo spaudimas yra gerokai didesni, kai už jo nugaros plyti atvira erdvė, ypač jei ta erdvė pilna triukšmo ir žmonių judėjimo. Įtampa dar labiau padidėja tuo atveju, jei už žmogaus nugaros yra durys arba pirmojo aukšto langas. Antra taisyklė — apšvietimas turi būti neryškus, pageidautina prislopinta foninė muzika. Daugelis geriausių restoranų netoli įėjimo turi atvirą židinį ar jo imitaciją, skirtą imituoti ugniakurui, kuris kūrendavosi per puotas pirmykščių žmonių urvuose. Tinkamiausias būtų apskritas stalas, o įtakingojo svečio veidą nuo įkyrių pašalinių ar kitų svečių žvilgsnių derėtų pridengti, kad ir pasodinant jį tokioje vietoje, kad tarp jo ir daugelio jį matyti galinčių žmonių stovėtų vazonas su dideliu žaliu augalu.

Sau palankų sprendimą šiomis sąlygomis išgausite daug lengviau nei restorane su ryškiu apšvietimu, didelėmis atviromis erdvėmis ir nuolatiniu lėkščių, peilių bei šakučių skambčiojimu. Geriausi restoranai būtent minėtų privatumą užtikrinančių priemonių pagalba už žemišką maistą iš klientų kišenių sugeba ištraukti nežemiškas pinigų sumas. Vyrai tą pačią techniką jau tūkstančius metų naudoja siekdami sukurti romantišką atmosferą savo širdies damoms.

17 skyrius

Galios žaidimai

Galios žaidimai su kėdėmis

Ar teko kada, siūlant savo paslaugas kokiai nors kompanijai, bejėgiškai sėdėti lankytojams skirtoje kėdėje personalo skyriuje, priešais save matant didelį ir galingą personalo skyriaus viršininką, vieną po kito uždavinėjantį grėsmingus ir suktus klausimus, o save tarytum iš šalies regint menkutį ir nereikšmingą, prakaituotomis rankomis ir nukleiptais batais? Jei teko tai patirti, žinokite, kad personalo skyriaus viršininkas sąmoningai išdėstė baldus savo kabinete taip, kad jie maksimaliai pabrėžtų jo ir maksimaliai sumenkintų jūsų galią ir statusą. Tokią atmosferą kabinete galima sukurti taikant tam tikrą kėdžių išdėstymo strategiją.

Faktoriai, nulemiantys kėdės naudotojo galią ir jo statusą, yra šie: kėdės ir jos priedų dydis, kėdės aukštis nuo grindų ir jos padėtis pašnekovo kėdės atžvilgiu.

Kėdės dydis ir jos priedai

Kėdės atkaltės aukštis gali pakelti ar sumenkinti jos naudotojo statusą — kuo aukštesnė kėdės atkaltė, tuo didesnė joje sėdinčio žmogaus galia ir aukštesnis jo statusas. Karalių, karalienių, aukštų dvasininkų ir kitų aukštos hierarchinės padėties žmonių ofi-

cialūs krėslai turi 2,5 metro aukščio atkaltes, kurios atspindi jų padėtį pavaldinių atžvilgiu. Firmos generalinis direktorius taipogi sėdi odinėje kėdėje aukšta atkalte, o jo lankytojo kėdės atkaltė yra kieta ir žemutė.

Besisukiojančios kėdės savyje slepia daugiau galios ir galimybių nei nejudančios kėdės, nes jos suteikia jų naudotojui nevaržomą judėjimo ir judesio laisvę įtemptoje situacijoje. Nejudančios kėdės tokių galimybių nesuteikia, todėl judėjimo galimybių stoka kompensuojama kūno gestais, iš kurių pastabus pašnekovas gali „perskaityti" žmogaus nusiteikimą ir emocijas. Kėdės su porankiais, atsilenkiančios atgal, bei kėdės su ratukais yra pranašesnės už tas, kurios šių atributų bei galimybių neturi.

Kėdės aukštis

Galios ir kūno aukščio priklausomybė buvo aptarta 14 skyriuje, tačiau verta atskirai paminėti, kad galios ir statuso „prieaugį" suteikia ir kėdė, kurios pasostė įtvirtinta didesniame aukštyje nei pašnekovo. Kai kurie save ypač gerbiantys įmonių vadovai mėgsta sėdėti ant kėdžių aukštomis atkaltėmis, sureguliuotų maksimaliam pasostės aukščiui, tuo tarpu savo lankytojus jie sodina „konkurencinėje" pozicijoje, ant tokios žemos sofos ar kėdės, kad jų akys beveik lygiuojasi su vadovo darbo stalo paviršiumi. Dar viena žinoma gudrybė — peleninę pastatyti lankytojui sunkiai pasiekiamoje vietoje, kas priverčia jį jaustis nepatogiai kiekvieną kartą, kai tenka nukratyti savo cigaretę.

Kėdės padėtis

Kaip minėjau skyriuje apie kėdžių išdėstymą, didžiausia įtaka lankytojui daroma, kai jo kėdė yra pastatoma „konkurencinėje" pozicijoje. Dažnas „galios žaidimo" manevras — lankytojo kėdę pastatyti kuo toliau nuo direktoriaus darbo stalo, draugiškojoje ar viešojoje savo teritorijos zonoje, tuo dar labiau sumenkinant lankytojo statusą.

Strateginis kabineto baldų išdėstymas

Perskaitę šią knygą, jūs tikriausiai nesunkiai sugebėsite išdėstyti savo kontoros baldus taip, kad jie jums suteiktų pageidaujamą kiekį galios ir statuso bei pakankamą galimybę kontroliuoti kitus. Pateiksiu vieną pavyzdį, demonstruojantį, kaip vienas vadovas pagal mūsų rekomendacijas pertvarkė savo kabinetą ir kaip tai padėjo jam išspręsti nemenkas santykių su pavaldiniais problemas.

Džonas, draudimo kompanijos darbuotojas, padarė karjeros šuolį ir buvo paskirtas padalinio viršininku; jam buvo suteiktas asmeninis kabinetas. Po kelių mėnesių naujosiose pareigose Džonas pastebėjo, kad dauguma jo darbuotojų ėmė vengti su juo bendrauti ir santykiai su jais tapo itin atšiaurūs, ypač jei jiems tekdavo susitikti jo kabinete. Jis pajuto, kad jam sunku priversti pavaldinius vykdyti jo instrukcijas bei nurodymus; jis girdėdavo, kad jie tarpusavyje pagiežingai kuždasi apie jį už jo nugaros. Mūsų atlikti situacijos stebėjimai atskleidė, kad didžiausi konfliktai su darbuotojais vykdavo būtent Džono kabinete.

Šiuo atveju mes nekreipsime dėmesio į valdymo įgūdžių klausimus ir aptarsime tik neverbalinius situacijos aspektus. Štai mūsų stebėjimų išvados dėl Džono kabineto baldų išdėstymo:

1. Lankytojų kėdės buvo sustatytos konkurencinėje pozicijoje Džono atžvilgiu.
2. Kabineto sienos buvo iškaltos medžiu, tik vienoje sienoje buvo skaidraus stiklo pertvara, skirianti direktoriaus kabinetą nuo pagrindinės kontoros patalpos. Ši stiklo pertvara menkino Džono statusą ir didino lankytojo kėdėje sėdinčio pavaldinio autoritetą, nes už jo nugaros, anapus stiklinės sienos, buvo kiti darbuotojai, kurie puikiai matė, kas vyksta direktoriaus kabinete.
3. Džono stalas buvo uždengtu fasadu, paslepiančiu apatinę jo kūno dalį ir neleidžiančiu pavaldiniams matyti dalies jo gestų.
4. Lankytojo kėdė buvo pastatyta taip, kad jo nugara buvo beveik tiesiai prieš kabineto duris, kurios dažniausiai būdavo atviros.

5. Džonas pavaldinių akivaizdoje dažnai sėdėdavo „koja ant kėdės" pozicijoje (129 pav.), demonstruodamas „rankos už galvos" gestą (93 pav.).
6. Džonas sėdėjo ant besisukiojančios kėdės su aukšta atkalte, porankiais ir ratukais. Lankytojams buvo skirta paprasta kėdė žema atkalte, be ratukų ir porankių.

Įvertinant tai, kad žmonės 60–80% tarpusavyje bendrauja neverbaliniame lygmenyje, tapo akivaizdu, kad išvardintieji Džono neverbalinio bendravimo aspektai programuote programavo jo santykių su pavaldiniais krizę. Siekiant pataisyti pašlijusius Džono santykius su pavaldiniais, jo kabinete buvo atlikti šie pakeitimai:

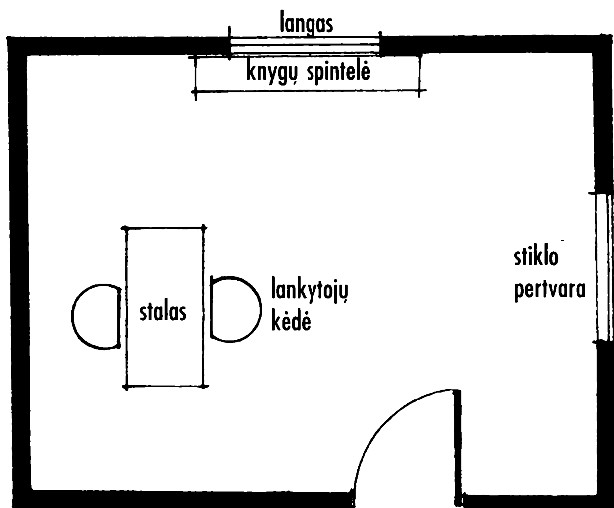
1. Džono stalas pastatytas priešais stiklinę pertvarą — dabar susidarė įspūdis, kad jo ofisas yra kur kas erdvesnis; be to, jis galėjo geriau matyti ofise dirbančius žmones, o jie galėjo geriau matyti jį.
2. „Karštoji vieta" atsidūrė kampinėje pozicijoje, tuo užtikrinant atviresnį bendravimą su interesantais; esant reikalui, stalo kampas galėjo tapti savotišku barjeru.
3. Skaidraus stiklo pertvara buvo nupurkšta veidrodine danga, leidžiančia Džonui gerai matyti, kas vyksta kontoroje, tačiau kontoroje esantiems žmonėms neleidžiančia gerai matyti, kas vyksta Džono kabinete. Tai pakėlė Džono statusą ir jo kabinete sukūrė jaukesnę atmosferą.
4. Kabineto kampe buvo pastatytas apskritas kavos stalelis su trimis identiškomis kėdėmis ant ratukų, taip sudarant galimybę neformaliam bendravimui „horizontaliame lygmenyje".
5. Pirmajame variante (158 pav.) Džonui stalo teritoriją tekdavo pusiau dalintis su lankytoju, tuo tarpu pakeistajame variante (159 pav.) Džonas įgijo galimybę visiškai kontroliuoti savo darbo stalo teritoriją.
6. Bendraudamas su pavaldiniais savo kabinete, Džonas išmoko dažniau vartoti atvirus rankų ir kojų gestus bei gestikuliuoti atvirais delnais.

Visų šių pakeitimų rezultatas — pagerėję jo santykiai su pavaldiniais, kurie netrukus ėmė vertinti Džoną kaip taikaus būdo, įtampos nemėgstantį viršininką.

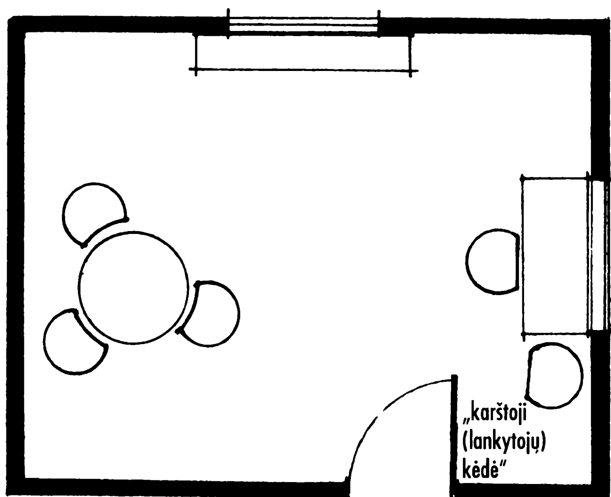
Statusą keliantys faktoriai

Įvairūs objektai, strategiškai teisingai išdėstyti, gali būti subtiliai vartojami siekiant pabrėžti kabineto šeimininko statusą ir didinant jo autoritetą. Kai kurie tokių objektų pavyzdžiai:

1. Žema lankytojams skirta sofa.
2. Brangi peleninė, pastatyta nepasiekiamoje lankytojui vietoje ir sukelianti jam nepatogumus, kai jam prireikia nukratyti cigaretę.
3. Retas ir originalus cigarečių dėklas.
4. Ant stalo — keletas raudonų segtuvų su etiketėmis „visiškai slaptai".



158 pav. *Buvusysis kabineto išplanavimas*



159 pav. *Pakeistasis kabineto išplanavimas*

5. Ant sienų — kabineto šeimininko nuotraukos, jo gauti apdovanojimai ir kvalifikaciniai dokumentai.
6. Plonas portfelis. Didelius ir prikimštus portfelius nešiojasi tie, kurie pàtys atlieka visą darbą.

Visa, ko reikia jūsų statusui pakelti ir įtakai padidinti, — tai apmąstyti neverbalinę „gimnastiką" darbo kabinete ar namuose ir šį bei tą pakeisti. Deja, dauguma direktorių kabinetų yra įrengti taip, kaip pavaizduotasis 158 pav., retai kada apmąstant neverbalinius signalus, kurie nejučia siunčiami kitiems.

Mes rekomenduojame jums gerai išstudijuoti savo kabineto baldų išsidėstymą ir, remiantis anksčiau išdėstyta informacija, padaryti jame reikiamus pokyčius.

18 skyrius

Viską apibendrinant...

Žmonės jau daugiau kaip milijoną metų bendraudami naudoja kūno kalbos priemones, tačiau tik pastaraisiais dešimtmečiais imta moksliškai tyrinėti neverbalinio bendravimo ypatumus. Populiarūs šie tyrimai tapo aštuntajame praėjusio amžiaus dešimtmetyje. Manau, per porą dešimtmečių ši sritis bus iš naujo „atrasta" visame pasaulyje, ir neverbalinio bendravimo reikšmė bei įtaka žmonių tarpusavio santykiuose taps privaloma formaliojo išsilavinimo dalimi. Ši knygelė — tik įvadas į kūno kalbos tyrinėjimus. Aš raginu jus neapsiriboti joje rastais patarimais, bet savosios patirties bei stebėjimų pagalba gilinti žinias.

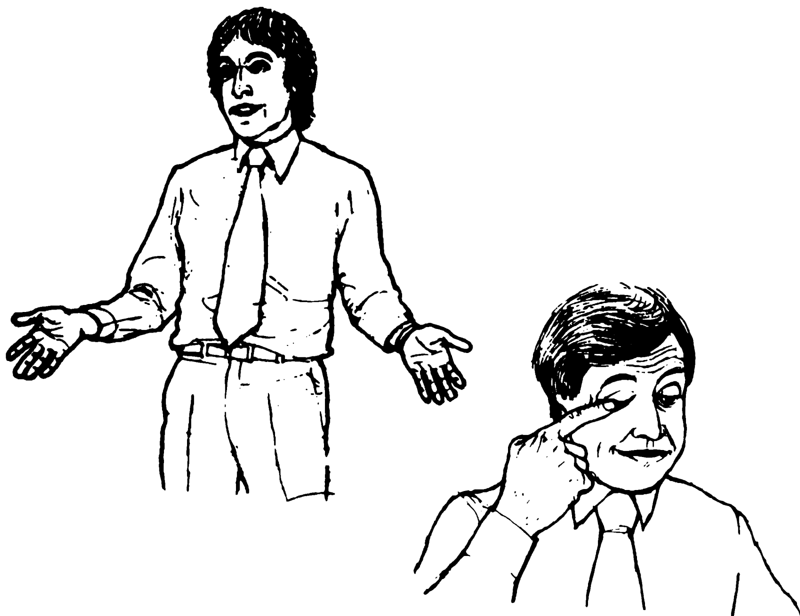
Visuomenė yra neišsemiamas jūsų tyrimų ir stebėjimų šaltinis. Sąmoningai stebėdami savo ir kitų veiksmus, kiekvienas iš mūsų turime visas galimybes sėkmingai gilinti sudėtingiausio ir įdomiausio žemės gyvūno — žmogaus — bendravimo ypatumų ir metodų pažinimą.

Likusią šios knygos dalį skirsime socialinėms ir darbo situacijoms aptarti. Panagrinėsime, kaip žmogaus gestų ir kūno signalų grupės bei aplinkybės daro įtaką aplinkinių interpretacijoms jo atžvilgiu. Beje, prieš perskaitydami paveikslėlių aprašymus, įsižiūrėkite į juos ir pamėginkite įvertinti, ar daug juose pavaizduotų žmonių nusiteikimo ir būsenos niuansų galite įvertinti remdamiesi tuo, ką sužinojote šioje knygoje. Tikriausiai maloniai nustebsite, kad jūsų pastabumas žymiai pagerėjo.

Gestų, jų grupių bei aplinkybių vaidmuo kasdieniniuose santykiuose

160 pav. Geras atvirumą išreiškiančios gestų grupės pavyzdys. Vyriškio delnai yra visiškai atviri, „nuolankumo" pozicijoje, pirštai išskėsti, tuo dar sustiprinant gesto įspūdį. Galva neutralioje pozicijoje, rankos išskėstos, kojos pražergtos. Šis žmogus spinduliuoja nuolaidų ir taikingą nusiteikimą.

161 pav. Tai klasikinė apgaviko gestų grupė. Trindamas akį, jis žiūri į šalį ir į grindis; abu antakiai yra pakelti — „nepasitikėjimo" padėtis. Galva, taip pat pasukta į šalį ir šiek tiek žemyn, rodo neigiamą nusiteikimą. Veide žaidžia nenuoširdi, suspaustomis lūpomis šypsena.



160 pav. **161 pav.**

162 pav. Šiame paveikslėlyje matyti akivaizdus gestų tarpusavio prieštaravimas. Vyriškis, eidamas skersai patalpos, šypsosi savimi pasitikinčio žmogaus šypsena, tačiau viena ranka, kūno priešakyje krapštinėjanti laikrodį ant kitos rankos riešo, sukuria dalinį rankų barjerą, kuris išduoda žmogaus nepasitikėjimą savimi ir/arba aplinkybėmis.

163 pav. Moteris rodo akivaizdų nepasitikėjimą žmogumi, į kurį žiūri. Ji nepasuka į jį nei galvos, nei kūno, tačiau stebi jį akių pakraštėliu. Jos galva šiek tiek palenkta (nepasitikėjimas), antakiai truputį suraukti (pyktis), rankos pilnai sunertos (gynybinė pozicija), lūpų kampučiai nuleisti žemyn.



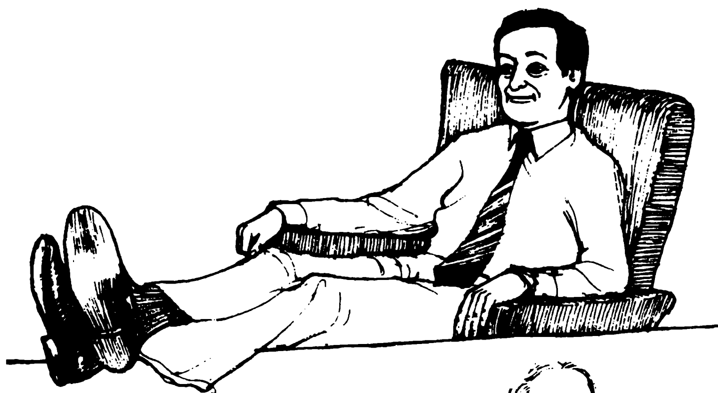
162 pav.



163 pav.

164 pav. Šio žmogaus povyzoje galima įžvelgti dominavimą, pranašumą ir teritorines pretenzijas. Abi rankos už galvos rodo „visažiniškumo" ir besąlygiško pranašumo nuostatą; ant stalo užkeltos kojos rodo jo savinimąsi. Papildomas statusą pabrėžiantis atributas yra brangi kėdė. Vyriškio pozicija lankytojo atžvilgiu yra konkurencinė/gynybinė.

165 pav. Mergaitė demonstruoja „rankų ant klubų" gestą siekdama atrodyti didesnė ir grėsmingesnė. Smakras išsikišęs į priekį ir byloja nepaklusnumą; burna pražiota tiek, kad matytųsi dantys — lygiai taip prieš ataką elgiasi gyvūnai.

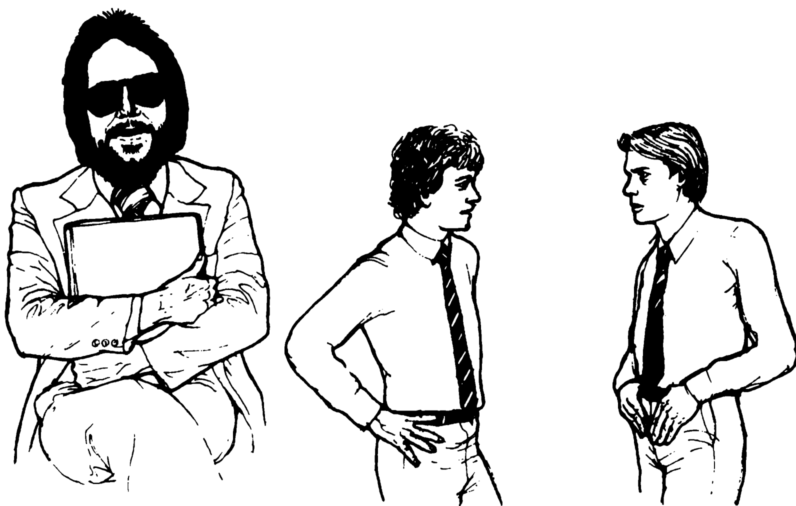




164 pav. **165 pav.**

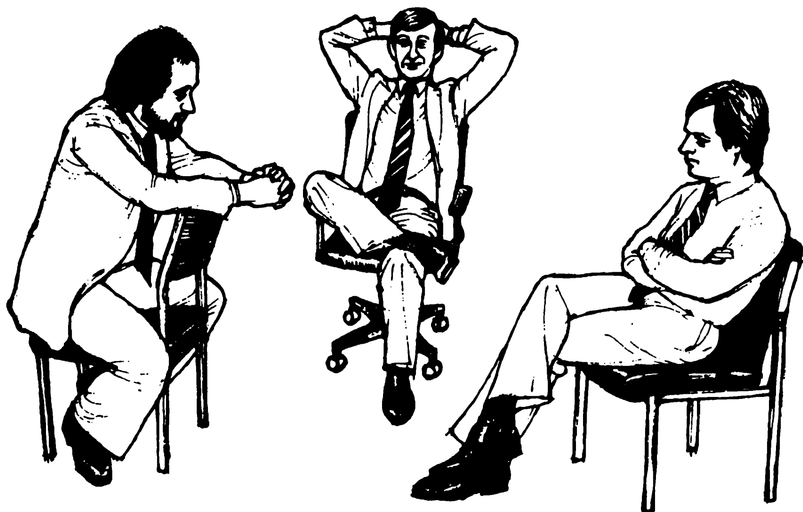
166 pav. Šią gestų grupę galima apibūdinti vienu žodžiu — negatyvi. Aplankas yra naudojamas kaip barjeras; sukryžiuotos kojos ir rankos rodo susinervinimą ar pasirengimą gintis. Apsiaustas užsagstytas, o akiniai nuo saulės slepia bet kokius akių ar lėliukių skleidžiamus signalus. Didesniąją dalį veido dengia barzda, kuri savaime suteikia vyriškiui įtartiną išvaizdą. Žinant, kad 90% nuomonės apie naujai sutiktą žmogų mes susidarome per pirmąsias 90 bendravimo sekundžių, vargiai tikėtina, kad šis žmogus kada nors įsigis artimų draugų.

167 pav. Abu vyriškiai demonstruoja agresyvumo ir pasirengimo gestus: kairėje stovintis vyriškis naudoja „rankos ant klubų" gestą, o esantysis dešinėje — gestą „nykščiai už diržo". Kairėje esantis vyriškis yra nusiteikęs ne taip agresyviai nei stovintysis dešinėje, nes jis yra atsilošęs atgal, o jo liemuo nukreiptas į šalį nuo stovinčiojo dešinėje. Tuo tarpu dešinėje stovintis žmogus, pasisukęs tiesiai į vyriškį kairėje, yra užėmęs gąsdinančią pozą. Jo veido išraiška taip pat atitinka jo kūno gestus.



166 pav. **167pav.**

168 pav. Kairėje esantis vyriškis „joja“ ant kėdės, tikriausiai mėgindamas kontroliuoti diskusiją ir perimti pokalbio iniciatyvą. Jis taip pat demonstruoja „kūno rodyklę“, nukreiptą į vyriškį dešinėje. Jo plaštakos sugniaužtos, o pėdos surakintos po kėde — tai byloja apie nusivylimą, kuris rodo, jog šiam vyriškiui tikriausiai nepavyksta primesti pašnekovams savo nuomonės. Centre esantis vyriškis jaučiasi pranašesnis už likusius du, nes demonstruoja „rankų už galvos“ gestą. Be to, jis užėmęs „kojų surakinimo“ poziciją, o tai reiškia, kad jis nusiteikęs ginčytis ir laikytis savo nuomonės. Jis sėdi ant aukštą statusą bylojančios kėdės, kuri gali sukiotis, atsilošti atgal, turi ratukus ir porankius. Dešinėje esantis žmogus sėdi ant žemą statusą liudijančios kėdės be ratukų ir kitų priedų. Jo rankos ir kojos kietai sukryžiuotos (gynybinė pozicija), galva nuleista (priešiška pozicija). Visa tai rodo, kad jis netiki tuo, ką girdi.



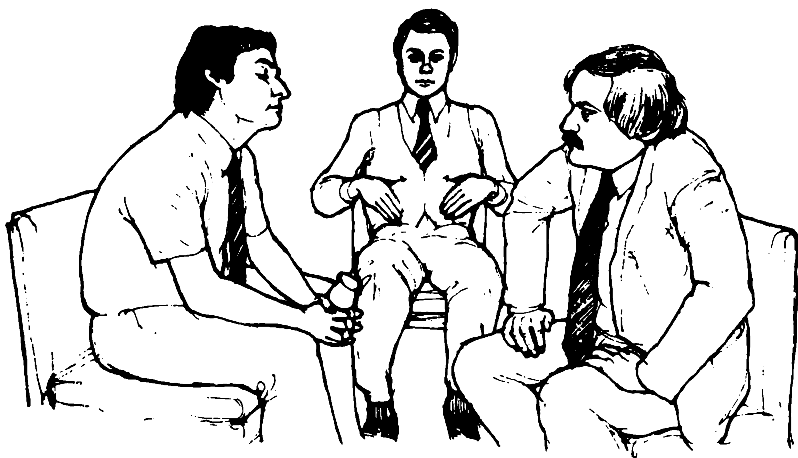
168 pav.

169 pav. Ši moteris demonstruoja klasikinę meilinimosi gestų grupę. Jos viena koja atstatyta ir nukreipta į vyriškį, esantį toliau nuo jos kairėje (susidomėjimas), gestų „ranka ant klubų" ir „nykštys už diržo" derinys rodo pasirengimą seksualiniam kontaktui. Kairysis riešas iškeltas demonstracijai, cigaretės dūmus ji išpučia į viršų (pasitikėjimas savimi, pozityvi nuostata). Ji taipogi meta šoninį žvilgsnį į tolimesnįjį vyriškį, o jis į moters gestikuliaciją reaguoja taisydamasis kaklaraištį (gražinimasis) bei nukreipdamas savo koją jos link. Jo galva yra pakelta (susidomėjimas). Centre stovintis vyriškis akivaizdžiai nesužavėtas šalia jo stovinčiu vyriškiu, nes jo torsas nukreiptas į šalį nuo jo; be to, jis meta į jį agresyvų šoninį žvilgsnį. Jo delnai paslėpti, o cigaretės dūmus jis pučia žemyn (negatyvus nusiteikimas). Be to, viena ranka jis remiasi į sieną (teritorinė agresija).



169 pav.

170 pav. Kairėje esantis vyriškis demonstruoja pranašumo gestus ir rodo arogantišką nusiteikimą priešais jį sėdinčiam vyriškiui. Jis naudoja akių blokavimo signalą — jo smegenys tikriausiai pasąmoningai bando paslėpti kitą vyriškį nuo jo žvilgsnio. Jo galva atlošta ir žiūri į jį „nosies linijos kryptimi". Akivaizdus ir jo gynybinis nusiteikimas, nes kelius jis laiko kietai suspaustus, o vyno taurę laiko suėmęs abiem rankomis, taip suformuodamas rankų barjerą. Viduryje esantis vyriškis faktiškai yra eliminuojamas iš pokalbio, nes likę du vyriškiai nėra suformavę trikampio, o tarpusavyje sudaro uždarą struktūrą. Tačiau jis atrodo ganėtinai abejingas šalia jo vykstančiam pokalbiui — tai rodo į liemenės kišenes sukišti nykščiai (pranašumas); jis atsilošęs atgal kėdėje ir demonstruoja savo dvišakumą. Galvą jis laiko neutralioje padėtyje. Vyriškis dešinėje jau „atsivalgęs" diskusijos ir užėmęs „sprinterio" poziciją (pasirengęs eiti), o jo korpusas atgręžtas artimiausių durų link. Jo antakiai suraukti, o burnos kampučiai nulinkę. Galva šiek tiek palenkta. Visa tai demonstruoja nepritarimą pašnekovo žodžiams.



170 pav.

171 pav. Kairėje ir dešinėje stovintys vyriškiai tarpusavyje yra sudarę uždarą struktūrą, tuo parodydami viduryje stovinčiam vyriškiui, kad jis nepriimamas į pokalbį. Viduriniojo vyriškio povyza demonstruoja pranašumą ir sarkastišką nusiteikimą. Jis laiko sau už atlapo, o nykštys nukreiptas aukštyn (pranašumas). Jis rodo nykščiu į sau iš kairės stovintį vyriškį (pašaipa), o šis atsako gynybine (sukryžiuotos kojos) ir agresyvia (laiko sau už žasto — valdymasis) poza bei šnairavimu. Kairėje esančiam vyriškiui viduriniojo vyriškio elgesys taip pat nekelia simpatijų. Jo kojos sukryžiuotos (gynybinė pozicija), ranka kišenėje (nenoras dalyvauti). Jis žiūri į grindis demonstruodamas „sprando perštėjimo" gestą.



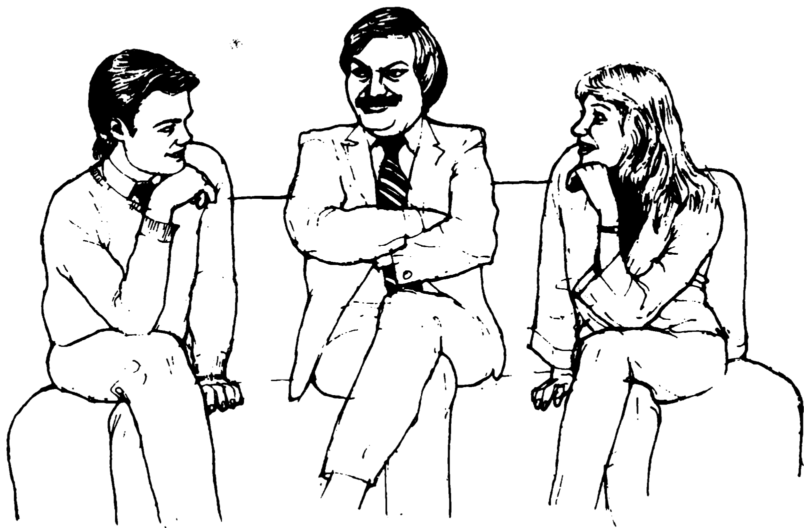
171 pav.

172 pav. Šiame paveikslėlyje taip pat pavaizduota įtempta atmosfera. Visi trys vyriškiai sėdi savo kėdėse, stengdamiesi išlaikyti maksimalų atstumą vienas nuo kito. Problemą sukelia dešinėje esantis vyriškis, demonstruojantis negatyvių gestų grupę. Kalbėdamas jis liečia savo nosį (melavimas); jo dešinioji ranka laikoma skersai kūno ir sudaro dalinį rankos barjerą (gynyba). Jo abejingumą kitų pašnekovų nuomonei rodo ant kėdės atkaltės užkelta kairioji koja bei į šalį nukreiptas torsas. Kairėje esantis vyriškis nelinkęs tikėti tuo, ką sako vyriškis dešinėje, savo nepasitikėjimą išreikšdamas plaukelių pešiojimo gestu. Jo kojos sukryžiuotos (gynyba) ir nukreiptos į šalį (atsiribojimas). Viduryje esantis vyriškis norėtų kažką pasakyti, tačiau stengiasi nepasakyti savo nuomonės (laikosi įsitvėręs kėdės porankių ir surakinęs kulnus — valdymasis). Jis taip pat meta neverbalinį iššūkį dešinėje esančiam vyriškiui (torsas nukreiptas į jį).



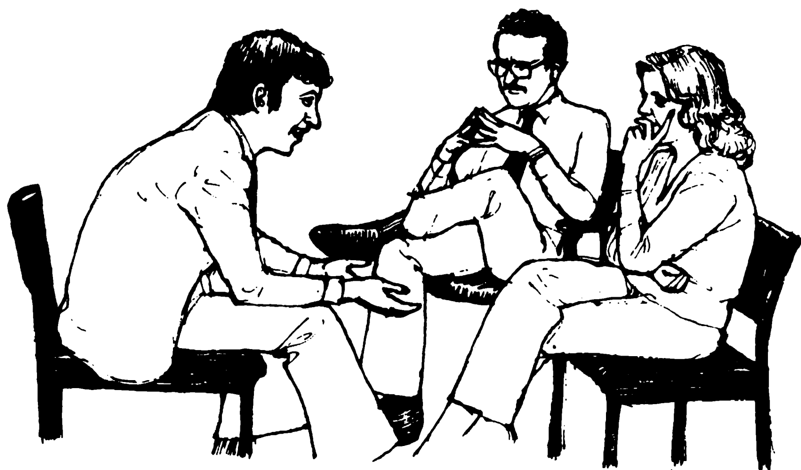
172 pav.

173 pav. Šiame paveikslėlyje pavaizduoti vyriškis ir moteris kopijuoja vienas kito gestus, viduryje sėdintį vyriškį paversdami sofos „simetrijos ašimi". Jiedu yra labai susidomėję vienas kitu ir vienas kitam stengiasi demonstruoti savo riešus. Abu jie laiko koją ant kojos, kurių viršutinė nukreipta partnerio link. Vyriškis viduryje šypsosi suspaustomis lūpomis, vaizduodamas, jog domisi tuo, ką kalba kitas vyriškis, tačiau šis gestas prieštarauja kitiems jo veido bei kūno gestams. Jo galva nuleista (nepritarimas), antakiai suraukti (pyktis), pastebimas šnairavimas. Be to, jo rankos kietai sunertos, o kojos sukryžiuotos (gynyba). Visa tai byloja, kad šio vyriškio nusiteikimas labai negatyvus.



173 pav.

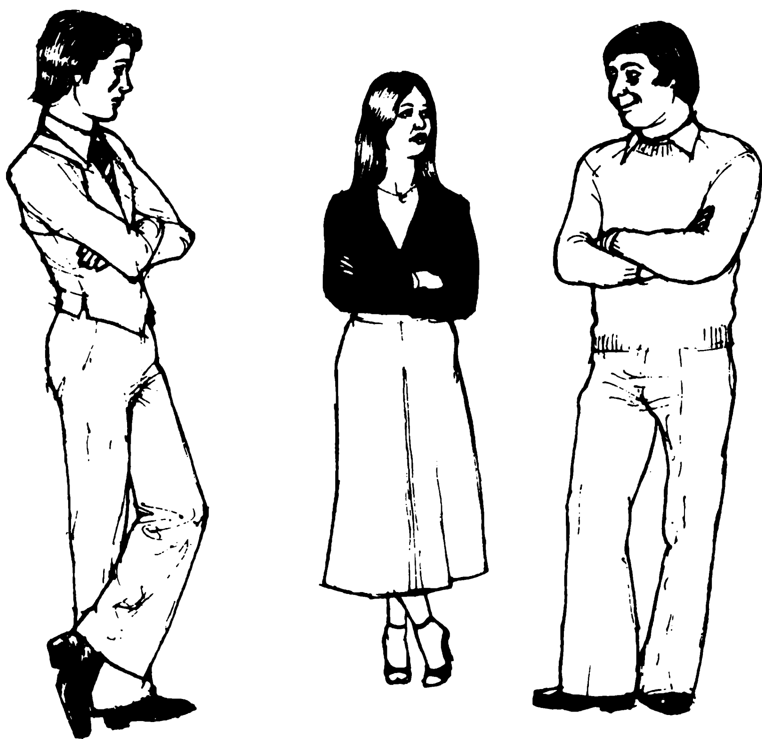
174 pav. Vyriškis kairėje demonstruoja puikią pozityvių gestų grupę, liudijančią atvirumą ir sąžiningumą — atviri delnai, koja atstatyta į priekį, galva pakelta, švarkas atsagstytas, rankos ir kojos nesukryžiuotos. Jis šypsosi, pasilenkęs į priekį. Deja, jo argumentai, atrodo, pašnekovų neįtikina. Moteris sėdi atsirėmusi į kėdės atkaltę, koja užmesta ant kojos ir nukreipta į šalį (gynyba), dalinis rankų barjeras (gynyba), sugniaužtas kumštis (priešiškumas), galva palenkta žemyn, ranka liečia veidą (kritinio analizavimo gestas). Viduryje sėdintis vyriškis naudoja „į viršų nukreipto bokštelio" gestą, liudijantį jo pasitikėjimą savimi ir pranašumo pojūtį. Jis užėmęs „surakintų kojų" poziciją, bylojančią apie norą priešintis ar ginčytis. Bendras jo nusiteikimas, galima spėti, taip pat neigiamas, nes jis sėdi atsilošęs ir nuleidęs galvą.



174 pav.

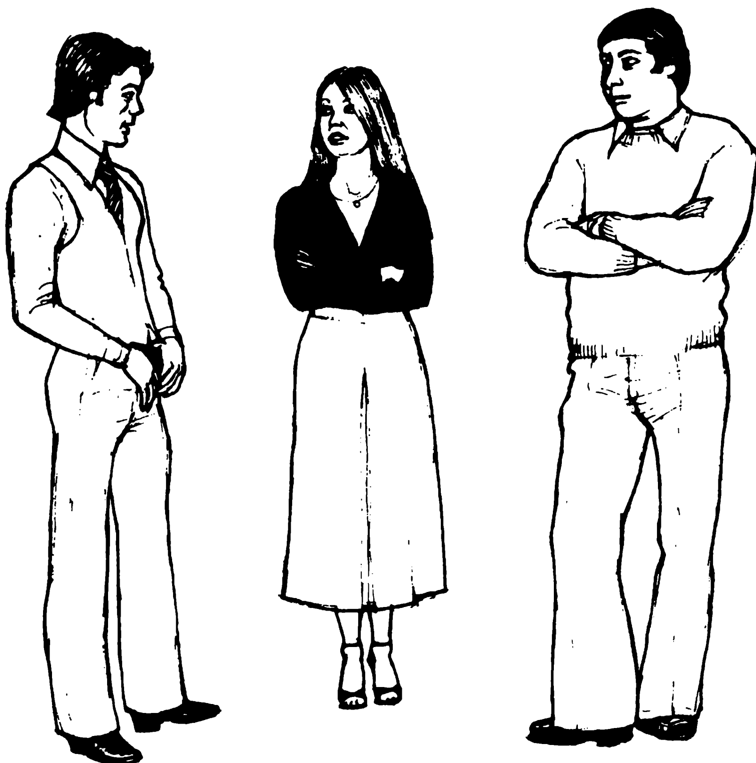
Trijuose paskutiniuose paveikslėliuose demonstruojama vakarėlio dalyvių pokalbio scena, atspindinti tipiškas gynybos, agresijos ir meilinimosi gestų grupes.

175 pav. Visų trijų pokalbio dalyvių rankos sunertos, dviejų iš jų sukryžiuotos dar ir kojos (gynyba). Visų liemenys nukreipti į šalį nuo vienas kito. Tai rodo, kad visi jie tarpusavyje susitinka pirmą kartą. Dešinėje esantis vyriškis labai susidomėjęs moterimi — tai rodo jo dešinioji koja, kurios pėda pasukta į jos pusę. Paminėtinas jo šoninis žvilgsnis į jos pusę, pakelti antakiai (susidomėjimas) bei šypsena. Viršutine kūno dalimi jis yra palinkęs į jos pusę.



175 pav.

176 pav. Neverbaliniai santykiai pasikeitė. Moteris jau nebėra sukryžiavusi kojas ir stovi neutralioje padėtyje, tuo tarpu kairėje esantis vyriškis taip pat „atkryžiavo" kojas ir vieną jų nukreipė į ją (susidomėjimas). Jis demonstruoja gestą „nykščiai už diržo", kuris yra skirtas arba kitam vyriškiui kaip agresijos išraiška, arba moteriai kaip seksualinis signalas. Vyriškis atsistojęs tiesiau, kad atrodytų didesnis. Atrodo, dešinėje stovintis vyriškis yra įbaugintas pirmojo — tai matyti iš jo tiesesnės stovėsenos. Jis meta į jį šoninį žvilgsnį, kurį lydi suraukti antakiai (nepritarimas). Veide nebėra šypsenos.



176 pav.

177 pav. Dabartinį vakarėlio dalyvių nusiteikimą ir emocijas akivaizdžiai demonstruoja jų gestai. Kairėje esantis vyriškis laiko nykščius už diržo, koją nukreipęs į moterį, liemeniu taip pat šiek tiek pasisukęs jos link, tuo būdu demonstruodamas išbaigtą meilinimosi gestų grupę. Jo nykščiai dar kiečiau įsikibę į diržą ir daro šį gestą labiau pastebimą, o stovėsena dar tiesesnė. Moteris į šį meilinimąsi atsako savo gestais, rodančiais, kad ją taip pat domina artimesnė pažintis su šiuo vyriškiu. Ji nebėra sunėrusi rankų, tačiau pasisukusi į jį ir jo link nukreipusi koją. Jos meilinimosi gestai — tai plaukų lytėjimas, riešų demonstravimas, atstatyta krūtinė su pabrėžiamu tarpu tarp krūtų, pagyvėjusi veido išraiška. Cigaretės dūmus ji išpučia į viršų (pasitikėjimas savimi). Dešinėje stovintis vyriškis atrodo nepatenkintas, jog yra „išstumtas iš žaidimo", ir demonstruoja gestą „rankos ant klubų" (agresyvus pasirengimas).

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad kairėje esantis vyriškis užkariavo moters dėmesį, o antram vyriškiui partnerės teks pasiieškoti kitur.



177 pav.

Literatūros sąvadas

ARDREY, R., *The Territorial Imperative,* Atheneum, New York, 1966

ARGYLE, M., The Psychology of Interpersonal Behaviour, Penguin Books, 1967

ARGYLE, M., *Bodily Communication,* International Universities Press, New York, 1975

ARGYLE, M., *Skills with People: A Guide for Managers,* Hutchinson, London, 1973

ARGYLE, M., *Training Managers,* The Acton Society Trust, London, 1962

ARGYLE, M., *Social Interaction,* Methuen, New York, 1973

BACON, A.M., *A Manual of Gestures,* Griggs, Chicago, 1875

BELLAK, LEOPOLD, M.D., and BAKER, SAMM SINCLAIR, *Reading Faces,* Bantam Books, 1983

BENTHALL, J. and POLHEMUS, T., *The Body as a Medium of Expression,* Allen Lane, London, 1975

BERNE, E., *Games People Play,* Grove Press, New York, 1964

BIRDWHISTELL, R.L., *Introduction to Kinesics,* University of Louisville Press, Louisville, Kentucky, 1952

BIRDWHISTELL, R.L., *Kinesics and Context,* University of Pennsylvania Press, 1970

BLACKING, J., *The Anthropology of the Body,* Academic Press, London, New York, 1977

BRYAN, W.J., *The Psychology of fury Selection,* Vantage Press, New York, 1971

BRUN, T., *The International Dictionary of Sign Language,* Wolfe Publishing, London, 1969

CALERO, H., *Winning the Negotiation,* Hawthorn Books, New York, 1979

CARNEGIE, D., *How to Win Friends and Influence People,* Simon and Schuster, New York, 1937

COLLETT, *P., Social Rules and Social Behaviour,* Rowman & Lit–tlefield, Totowa, New Jersey, 1977

CRITCHLEY, M., *The Language of Gesture,* Folcroft Library Editions, Folcroft, Pennsylvania, 1939

CRITCHLEY, M., *Silent Language,* Butterworth, Woburn, Massachusetts, 1975

CUNDIFF, M., *Kinesics,* Parker Publishing, New York, 1972

DALE–GUTHRIE, R., *Body Hot–Spots,* Van Nostrand Reinhold,New York, 1976

DARWIN, C., *The Expression of Emotion in Man and Animals,* Appleton–Century–Crofts, New York, 1872

DAVITZ,J.R., *The Communication of Emotional Meaning,* McGraw–Hill, New York, 1964

DUNCAN, S., and FISKE, D.W., *Face–to–Face Interaction,* Erlbaum, Hillsdale, New Jersey, 1977

DUNKELL, S., *Sleep Positions,* New American Library, New York, 1978

EFFRON, D., *Gesture, Race and Culture,* Mouton, The Hague, 1972

EIBL–EIBESFELDT, L., *Ethology: The Biology of Behaviour,* Holt, Rinehart and Winston, New York, 1970

EIBL–EIBESFELDT, I., *Love and Hate: The Natural History of Behaviour Patterns,* Holt, Rinehart and Winston, New York, 1971

EKMAN, E., *Darwin and Facial Expression,* Academic Press, New York, 1973

EKMAN, E., FRIESEN, W. and ELLSWORTH, E, *Emotion in the Human Face,* Pergamon Press, New York, 1972

EKMAN, E., and FRIESEN, W., *Unmasking the Face,* Prentice–Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1975

FAST, J., *Body Language,* M. Evans & Company, New York, 1970

FAST, J. and B., *Reading Between the Lines,* Viking, New York, 1979

FELDMAN, S., *Mannerisms of Speech and Gesture in Everyday Life,* International University Press, 1959

GAYLE, W., *Power Selling,* Prentice–Hall, New York, 1959 GOFFMAN, E., *Interaction Ritual* Pantheon, New York, 1982

GOFFMAN, E., *The Presentation of Self in Everyday Life,* Double–day, New York, 1959

GOFFMAN, E., *Behaviour in Public Places,* Free Press, Illinois, 1963

GORDON, R.L., *Interviewing Strategy, Techniques and Tactics,* Dorsey, Homewood, Illinois, 1976

HALL, E.T., *Silent Language,* Doubleday & Co., New York, 1959

HALL, E.T, *The Hidden Dimension,* Doubleday & Co., New York, 1966

HARPER, R.G., *Non–Verbal Communication; the State of the Art*, Wiley, New York, 1978

HENLEY, N.M., *Body Politics: Power, Sex and Non–Verbal Communication*, Prentice–Hall, New Jersey, 1977

HESS, E., *The Tell–Tale Eye*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1975

HIND, R., *Non–Verbal Communication*, Cambridge University Press, London, 1972

HORE, T., *Non–Verbal Behaviour*, Australian Council for Educational Research, 1976

JAMES, W., *Principles of Psychology*, Holt, Rinehart, New York, 1892

JUNG, C., *Man and His Symbols*, Doubleday, New York, 1969

KAHN, R.I., and CANNELL, C.F., *The Dynamics of Interviewing*, Wiley, New York, 1957

KENDON, A., *Organisation of Behaviour in Face–to–Face Interaction*, Beresford Book Service, Chicago, 1975

KEY, M.R., Non–Verbal Communication: a Research Guide and Bibliography, Scarecrow Press, Metuchen, New Jersey, 1977

KEY, M.R., Paralinguistics and Kinesics; Non–Verbal Communication, Scarecrow Press, Metuchen, New Jersey, 1975

KNAPP, M., Non–Verbal Communication in Human Interaction (2nd edition), Holt, Rinehart and Winston, New York, 1978

KORDA, M., Power: How To Get It, How To Use It, Random House, New York, 1975

KORDA, M., Power in the Office, Weidenfeld & Nicolson, London, 1976

KORMAN, B., Hands: The Power of Awareness, Sunridge Press, New York, 1978

LAMB, W., Posture and Gesture, Duckworth, London, 1965

LAMB, W., and ELIZABETH WATSON, Body Code, Routledge and Kegan Paul, Boston, 1979

LEWIS, D., The Secret Language of Your Child, Berkley Publishing Corporation, New York, 1979

LIGGETT, J., The Human Face, Stein & Day, Briarcliff Manor, New York, 1974

LORENZ, K., On Aggression, Bantam, New York, 1970

LORENZ, K., King Solomon's Ring, New American Library, New York, 1967

MCCROSKEY, LARSON and KNAPP, An Introduction to Interpersonal Behaviour, Prentice–Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1971

MACHOVEC, F.J., Body Talk, Peter Pauper Press, New York, 1975

MALLERY, G., The Gesture Speech of Man, Salem, 1881

MASTERS, W.H. and JOHNSON, V.E., Human Sexual Response, Little, Brown, Boston, 1966

MEHRABIAN, A., Tactics of Social Influence, Prentice–Hall, En–glewood Cliffs, New Jersey, 1969

MEHRABIAN, A., Silent Messages, Wadsworth, Belmont, California, 1971

MITCHELL, M.E., How to Read the Language of the Face, Mac–millan, New York, 1968

MORRIS, D., The Naked Ape, McGraw–Hill, New York, 1968

MORRIS, D., The Human Zoo, Dell Publishing Company, New York, 1970

MORRIS, D., Intimate Behaviour, Cape, London, 1971

MORRIS, D., Manwatching, Abrams, New York, 1977

MORRIS, D., with COLLETT, MARSH and O'SHAUGHNESSY, Gestures, their Origins and Distribution, Stein & Day, Briarcliff Manor, New York, 1979

NIERENBERG, G., The Art of Negotiating, Hawthorn Books, New York, 1968

NIERENBERG, G., and CALERO, H., How to Read a Person Like a Book, Hawthorn Books, New York, 1971

PEASE, A.V., GARNER, A., Talk Language — How to use Conversation for Profit and Pleasure, Camel Publishing, Sydney 1985.

PEASE, A.V., The Hot Button Selling System, Elvic & Co, Sydney, 1976

PLINER, O., KRAMER, L. and ALLOWAY, T., Non–Verbal Communication, Plenum Press, New York, 1973

REIK, T., Listening with the Third Ear, Farrar, Straus and Giroux, New York, 1948

SAITZ, R.L. and CERVENKA, E.C., Handbook of Gestures: Colombia and the United States, Mouton, Hawthorne, New York, 1972

SATHRE, E., OLSON, R., and WHITNEY, C., Let's Talk, Scott Fores–man, Glenview, Illinois, 1973

SCHEFLEN, A.E., Body Language and the Social Order, Prentice–Hall, New Jersey, 1972

SCHEFLEN, A.E., Human Territories, Prentice–Hall, New Jersey, 1976

SCHULTZ, W.C., A Three–Dimensional Theory of Interpersonal Behaviour, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1958

SIDDONS, H., Practical Illustration of Rhetorical Gestures, London, 1822

SOMMER, R., Personal Space: The Behavioural Basis of Design, Prentice–Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1969

SZASZ, S., Body Language of Children, Norton, New York, 1978

WHITESIDE, R.L., Face Language, Pocket Books, New York, 1975

WHITNEY, HUBIN and MURPHY, The New Psychology of Persuasion and Motivation in Selling, Prentice-Hall, New Jersey, 1978

WOLFF, C., A Psychology of Gesture, Ayer, Salem, New York, 1972

VON CRANACH, M., Social Communication and Movement: Studies of Interaction and Expression in Man and Chimpanzee, Academic Press, New York, 1974

Allan Pease
KŪNO KALBA
Kaip pagal gestus „skaityti" kitų žmonių mintis

Iš anglų kalbos vertė *Darius Kaunelis*
Dailininkas *Eitautas Marčiukaitis*

Išleido UAB „Dajalita",
S. Nėries g. 16-2, Raudondvaris, Kauno rajonas

Spausdino UAB „Arx Baltica"
Veiverių g. 142b, Kaunas
www.arxbaltica.lt

Pease, Allan

Pe02 Kūno kalba: kaip pagal gestus „skaityti“ kitų žmonių mintis / Allan Pease. — Iš anglų kalbos vertė D. Kaunelis. — K.: „Dajalita“, 2003. — 240 psl.

ISBN 9955-576-15-4

Knygoje nagrinėjami kasdieninio gyvenimo neverbalinio bendravimo aspektai, aptariamos teisingo judesių ir gestų interpetavimo metodikos, leidžiančios „perskaityti“ gestų slepiamas mintis ir emocijas. Sužinosite, kaip suprasti, kada jūsų pašnekovas sako netiesą, kaip kontroliuoti interviu, pokalbį ar derybas, kokiu būdu neakivaizdžiai pamaloninti partnerį, išvengti baudos už greičio viršijimą ir dar daug ką. Knygos autorius — vienas žymiausių kūno kalbos specialistų pasaulyje.

UDK 159.92

Allan'as Pease'as yra Sidnėjuje (Australija) įkurtos prekybinių ir bendravimo įgūdžių ugdymo kompanijos „Pease Training International“ vadovas. Allan'as Pease'as nuolat keliauja po pasaulį ir skaito paskaitas; jo knygos, metodiniai filmai ir ugdymo programos plačiai taikomos įvairiose kompanijose, siekiant tobulinti ir ugdyti jų darbuotojų bendravimo su žmonėmis įgūdžius. Allan'as Pease'as yra bendraautorius knygų „Talk Language - Haw to Use Conversation for Profit and Pleasure“ (Žodžių kalba - kaip pokalbį paversti nauda ir malonumu), „Write Language - How to Write Letters that Really Work“ (Rašto kalba - kaip rašyti raštus, kurie duoda rezultatą) bei „Memory Language - How to Develop Powerful Recall in 48 Minutes“ (Atminties kalba - kaip per 48 minutes išsiugdyti puikią atmintį). Jis yra daugelio populiarių televizijos laidų kūrėjas ir vedėjas. Kasmet dalyvauja daugiau kaip šimte susitikimų ir seminarų.

Šioje knygoje sužinosite:
kaip suprasti, kada jūsų pašnekovas kalba netiesą,
kaip užsitikrinti kitų žmonių paramą,
kaip neverbaline kalba išreiškiamos negatyvios mintys ir kaip jų atsikratyti,
kaip tapti mėgstamam ir užsitikrinti aplinkinių pasitikėjimą,
kaip kontroliuoti interviu, pokalbį ar derybas,
kaip neakivaizdžiai pamaloninti partnerį,
kaip išvengti baudos už greičio viršijimą.

„KŪNO KALBĄ“
turi perskaityti kiekvienas, kurio darbas ar asmeninis gyvenimas susijęs su intensyviu tiesioginiu bendravimu.

Štai keletas minčių apie „KŪNO KALBĄ“ ir jos autorių:

„...maloni skaityti ir sykiu pakankamai gili neverbalinio bendravimo studija.“
SUN - HERALD

„Pirkdami šią knygą, investuojate į savo apsaugą... Tai puiki parankinė knyga prekybos agentams ir karjeros siekiantiems vadovaujančio sektoriaus darbuotojams“
FINANCIAL REVIEW

„Jei ketinate apgauti šią knygą perskaičiusį žmogų, esate atsidūrę labai keblioje padėtyje. Tai gali būti lemtinga jūsų klaida.“
GOOD MORNING AUSTRALIA

„Allan'as Pease'as yra vienas iš žymiausių kūno kalbos specialistų ir paskaitų bei knygų apie kūno kalbą autorių.“
THE SUN

ISBN 9955-576-15-4

